Bureau des services financiers : Rapport annuel 2002

[Titre fourni par le catalogueur]

106-01292/

Ministre des Finances
Gouvernement du Québec
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Ministre ou Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du Bureau des services financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2002.

En plus des états financiers vérifiés du Bureau, ce rapport dresse le portrait de ses principales activités et réalisations pour l'année 2002.

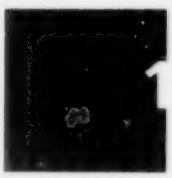
Je vous prie d'agréer l'expression de ma plus haute considération.

La présidente,

Louise Champoux-Paillé

Louise Champoux-Paillé,
M.B.A., économiste

Au moment de mettre ce document sous presse, le ministre des Finances n'avait pas encore été nommé, à la suite des élections du 14 avril 2003.



Rédaction
Bureau des services financiers

Coordination
Direction des communications

Conception graphique
Mille Images

Impression
Litho Chic

Rapport annuel 2002
ISBN 2-922586-72-3
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec 2003
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada 2003
Tirage: 750 copies

Version anglaise disponible
Le rapport annuel peut être consulté sur le site Internet du BSF : www.bsf-qc.com

Table des matières

La mission 4

Le conseil d'administration 5

Les comités du Bureau 6

L'équipe du Bureau 9

Le mot de la présidente 10

Le mot de la secrétaire institutionnelle 12

Le mot du directeur général 14

1. Le portrait de la distribution de produits et services financiers au Québec 15

- Le droit de pratique : la certification et l'inscription 16
- L'entrée dans la carrière de représentant 20

2. Les mécanismes d'encadrement et de surveillance de l'industrie 27

- La réglementation 27
- L'inspection et les enquêtes 29
- Les décisions du Bureau à l'égard des représentants et des inscrits 34
- La distribution sans représentant – L'analyse des guides de distribution 37

3. Le Centre de renseignements et de référence et le rayonnement du Bureau 38

- Le Centre de renseignements et de référence 38
- La participation aux regroupements pancanadiens du secteur financier 40
- Les communications 42

4. Les états financiers 43

La mission

Le Bureau des services financiers est un organisme non gouvernemental, financé par l'industrie, qui a pour mission la protection du public dans le cadre de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Le Bureau des services financiers veille donc à l'administration des dispositions de cette Loi et de ses règlements auxquelles sont assujettis :

- les titulaires de certificat (représentants) et les inscrits (représentants autonomes, cabinets et sociétés autonomes); et
- les assureurs et les distributeurs, dans le cadre de la distribution sans représentant.

Pour les disciplines suivantes:

- l'assurance de personnes,
- l'assurance collective de personnes,
- l'assurance de dommages,
- l'expertise en règlement de sinistres,
- la planification financière,
- le courtage en épargne collective,
- le courtage en contrats d'investissement,
- le courtage en plans de bourses d'études.

Principales fonctions

- Élaborer une large part de la réglementation.
- Délivrer le droit de pratique aux clientèles visées par la Loi.
- Inspecter et sanctionner les activités des inscrits.
- Régir la distribution sans représentant.
- Agir à titre de Centre de renseignements et de référence.

Le conseil d'administration

DE GAUCHE À DROITE

RANGÉE DEBOUT : **Louise Viau, Martin Rochon, Joanne Vézina, Renée Piette, Paul-André Simard, Constance Lemieux, Yves Morency, Nathalie Saint-Pierre, Yvon Lamontagne, Réjean Ross**

RANGÉE ASSISE : **Madeleine Plamondon, Yves Michaud, Louise Champoux-Paillé, Charles Pelletier**

ABSENT DE LA PHOTO : **François Renéault**

Le Bureau des services financiers est dirigé par un conseil d'administration de quinze membres. Dix d'entre eux sont nommés par le ministre des Finances du gouvernement du Québec, dont le président et le vice-président.

Parmi les dix membres nommés, cinq sont choisis pour représenter le public et cinq autres proviennent du milieu de la planification financière, de l'assurance de personnes, de l'assurance de dommages, des institutions de dépôts ou des organismes de placement collectif.

Les cinq derniers membres sont issus des Chambres, soit trois de la Chambre de la sécurité financière et deux de la Chambre de l'assurance de dommages.

Représentants du public

PRÉSIDENTE

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste

VICE-PRÉSIDENT

Yves Michaud, président fondateur, Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec inc. (APEIQ)

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur

Nathalie Saint-Pierre, directrice, Union des consommateurs

Représentants de l'industrie

PLANIFICATION FINANCIÈRE

Réjean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A.

ASSURANCE DE PERSONNES

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière

ASSURANCE DE DOMMAGES

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du président, AXA Canada

INSTITUTIONS DE DÉPÔTS

Yves Morency, vice-président, Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec

ORGANISMES DE PLACEMENT COLLECTIF

Joanne Vézina, M.B.A, vice-présidente, Clients et Expansion de l'entreprise, Gestion Financière Talvest

Trois représentants de la Chambre de la sécurité financière

Renée Piette, CA, directrice Conformité, Gestion du patrimoine, Banque Nationale du Canada, vice-présidente aux valeurs mobilières de la Chambre de la sécurité financière, en remplacement de Danielle Surprenant

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière

Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin., Services financiers Kingsbury-Viau, vice-présidente aux assurances de la Chambre de la sécurité financière, en remplacement d'Alain C. Roy

Deux représentants de la Chambre de l'assurance de dommages

François Renéault, B.Sc., F.P.A.A., expert en sinistre, vice-président indemnisation, AXA Assurances, vice-président de la Chambre de l'assurance de dommages

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, président de la Chambre de l'assurance de dommages

Comité de vérification

PRÉSIDENT DU COMITÉ :

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval, administrateur du Bureau

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Yves Morency, vice-président, Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec, administrateur du Bureau

Réjean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A., administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Claude Prévost, CA, directeur général

Marie-France Tanguay, directrice de la comptabilité et des services administratifs

Comité liaison avec les consommateurs

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :

Nathalie Saint-Pierre, directrice, Union des consommateurs, administratrice du Bureau

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et Affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière, administratrice du Bureau

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Sophie Garon, directrice du Centre de renseignements et de référence

Lise Nadeau, avocate

Comité sur l'harmonisation entre l'épargne collective et les fonds distincts

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Sylvie Coulombe, directrice générale Marketing Québec, Services financiers Clarica

Rodrigue Julien, A.V.A., Groupe Nodus inc.

Ann Leduc, M.B.A., chef du service de la réglementation, Bureau du conseiller juridique principal et directeur Législation et réglementation, Commission des valeurs mobilières du Québec

Yves Millette, B.A., LL.L., vice-président principal, Affaires québécoises, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

Alain Roch, B.A., LL.L., vice-président des affaires juridiques, La Capitale Assurances MFQ inc.

Danielle Surprenant, A.V.A., Pl. fin., directrice Rentes et placements, Agence G. Gadoua inc.

Pierre Trépanier, directeur général Québec, Fonds d'investissement Royal

Joanne Vézina, M.B.A., vice-présidente, Clients et Expansion de l'entreprise, Gestion Financière Talvest, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques
Jean Mathieu, directeur de la formation et de la précertification

Comité de vigie

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Yves Michaud, président fondateur, Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec inc. (APEIQ), vice-président du Bureau

Yves Morency, vice-président Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec, administrateur du Bureau

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, directrice, Union des consommateurs, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Comité sur les régimes de distribution – Accès à l'assurance

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :

Nathalie Saint-Pierre, directrice, Union des consommateurs, administratrice du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et Affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière, administratrice du Bureau

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Comité sur les régimes de distribution – Groupe de travail sur la notion d'offre

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du Président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et Affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière, administratrice du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, directrice, Union des consommateurs, administratrice du Bureau

Danielle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin., directrice Rentes et placements, Agence G. Gadoua inc., à titre individuel

PERMANENCE DU BUREAU

Claudine Chaloux, notaire, coordonnatrice du service de l'inspection et des enquêtes

Lise Nadeau, avocate

Comité ad hoc sur l'assurance de responsabilité professionnelle

PRÉSIDENT DU COMITÉ :

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Yves Morency, vice-président, Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec, administrateur du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, directrice, Union des consommateurs, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Nancy Chamberland, notaire, directrice de la certification et de l'inscription

Comité ad hoc sur les divulgations

PRÉSIDENTE :

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du Président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière, administratrice du Bureau

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, directrice, Union des consommateurs, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Comité conjoint du Bureau des services financiers et du Fonds d'indemnisation des services financiers

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Pierre A. Hébert, conseiller en sécurité financière, représentant en épargne collective, planificateur financier, membre de l'Ordre professionnel des administrateurs agréés du Québec, administrateur du Fonds d'indemnisation des services financiers

Gilbert Lalonde, conseiller en sécurité financière, représentant en épargne collective, assureur vie agréé (A.V.A.), conseiller en assurances et rentes collectives, président du Fonds d'indemnisation des services financiers

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du Président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Yves Morency, vice-président Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec, administrateur du Bureau

John Ruggieri, conseiller en sécurité financière, planificateur financier, assureur vie agréé (A.V.A.), administrateur du Fonds d'indemnisation des services financiers

Nathalie Saint-Pierre, directrice, Union des consommateurs, administratrice du Bureau

Lise Tremblay, avocate, professeur, directrice adjointe de l'École du Barreau, vice-présidente et représentante du public du Fonds d'indemnisation des services financiers

PERMANENCE DU BUREAU ET DU FONDS

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle du Bureau

Annie Pigeon, directrice des opérations, Fonds d'indemnisation des services financiers

Claude Prévost, CA, directeur général du Bureau

Table de concertation avec les collèges

REPRÉSENTANTS DES COLLÈGES

François Allard, directeur des études, Direction des études, Collège Montmorency

André Gingras, directeur de la formation continue, Collège de Sainte-Foy

Flavius Pelletier, directeur, Cégep @ distance

REPRÉSENTANTE DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Ghislaine Plamondon, responsable du secteur Administration, commerce et informatique, Direction des programmes, ministère de l'Éducation

REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE

Pierre Michaud, 1er vice-président à l'indemnisation, Groupe Desjardins, Assurances générales

Marc Pontbriand, représentant des compagnies d'assurances directes et à courtiers (CAD, BAC)

Joan-Renée Bernard, représentante des petits cabinets et présidente du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

Lucie Preneveau, expert en sinistre, Crawford Expertises Canada inc., représentante de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec inc. (AESIQ)

Lucien Bergeron, B.A., F.P.A.A., directeur général, Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ)

Serge Lyras, président, chef des opérations, Groupe Lyras inc.

REPRÉSENTANTS DU BUREAU

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente

Nancy Chaput, conseillère en formation

Nicole Lemoyne, coordonnatrice aux examens

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la précertification

Claude Prévost, CA, directeur général

Groupe de travail sur les examens en assurance de dommages

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

François Reneault, B.Sc., F.P.A.A., expert en sinistre, vice-président indemnisation, AXA Assurances, vice-président de la Chambre de l'assurance de dommages, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la précertification

Martin Lavoie, conseiller en mesure et évaluation

Groupe de travail sur le programme de qualification en assurance de personnes (LLQP)

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin., Services financiers Kingsbury-Viau, vice-présidente aux assurances de la Chambre de la sécurité financière, administratrice du Bureau

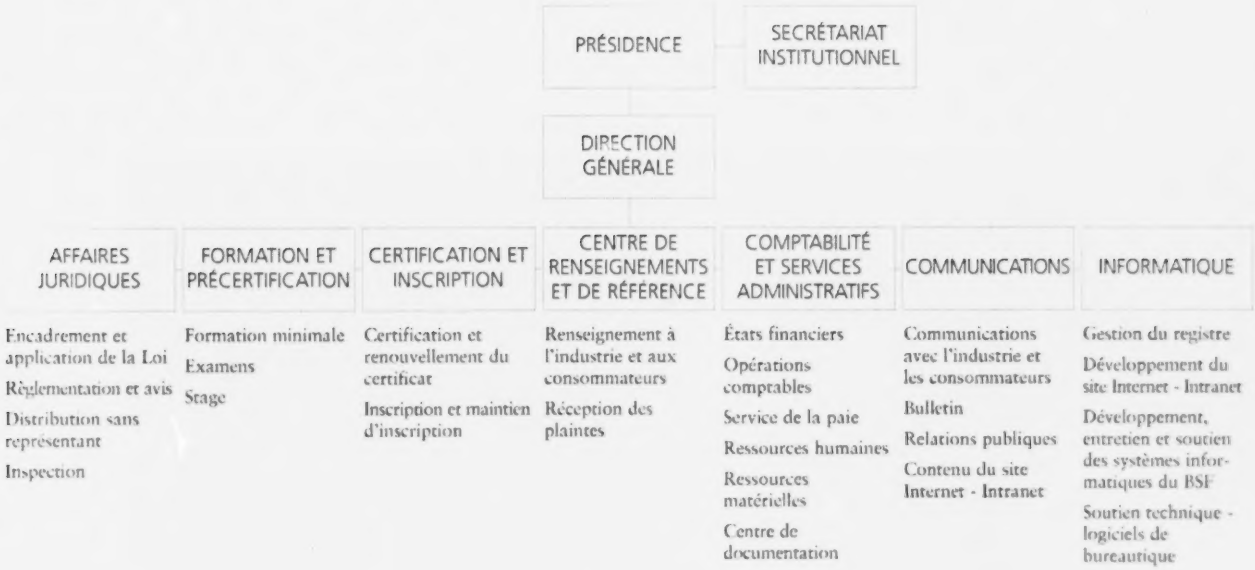
Réjean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A., administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la précertification

Daniel Laurin, chargé de projet

L'équipe du Bureau



Structurée en 7 directions, l'équipe est constituée de 138 personnes dont 98 employés sont permanents. Conformément à la Loi, le siège du Bureau des services financiers est situé à Québec et maintient aussi une place d'affaires à Montréal.

Le rôle de la présidente

La présidente est le porte-parole officiel du Bureau et en supervise les activités. Elle exerce tous les pouvoirs que le Bureau lui confère. Elle préside toutes les réunions du conseil d'administration et peut les convoquer. Elle signe tous les écrits engageant le Bureau et fait partie d'office de tous les comités créés par le conseil d'administration.

Rémunération annuelle: 130 983 $

Le rôle du directeur général

Le directeur général est responsable de la gestion du Bureau. Il voit au bon déroulement des activités en planifiant, organisant et contrôlant les opérations du Bureau.

Rémunération annuelle: 115 000 $

Le rôle de la secrétaire institutionnelle

La secrétaire institutionnelle est responsable de l'organisation des séances du conseil d'administration et voit à la documentation qui leur est transmise, par exemple l'avis de convocation ainsi que l'ordre du jour. Elle assiste aux séances, rédige et conserve les procès-verbaux. Elle est l'officier responsable du Bulletin et du rapport annuel. Elle est aussi chargée de la liaison avec certains organismes au Québec et à l'extérieur. De plus, elle agit comme présidente de scrutin lors des élections des administrateurs des Chambres.

Rémunération annuelle: 90 000 $

Le mot de la présidente

C'est avec un vif plaisir que je vous brosserai un tableau de nos réalisations au cours de la dernière année et vous présenterai nos orientations pour l'année 2003, année de transition vers la nouvelle Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

L'année 2002 fut consacrée à la consolidation de nos activités, à l'accroissement de nos services directs au public et à la poursuite de nos objectifs d'autofinancement et d'amélioration de la qualité de notre service à la clientèle.

Comme vous le constaterez à la lecture de notre rapport d'activités, l'ensemble de ces objectifs a été satisfait, voire même dépassé dans certains secteurs. On peut ainsi dire que la base de tous les nouveaux mécanismes de protection du public prévus par la Loi sur la distribution de produits et services financiers sont aujourd'hui en place :

- La procédure de traitement des plaintes en cabinet qui servira sûrement de point de référence à l'implantation de l'approche prévue dans la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier;
- La création des comités décisionnels nécessaires pour étudier les dossiers de représentants et des inscrits qui ne se conforment pas aux exigences de la Loi et de ses règlements;
- Un centre de renseignements et de référence ainsi qu'un service de l'inspection et des enquêtes bien ancrés;
- Une approche uniformisée qui permet d'analyser avec efficience les demandes d'avis concernant la distribution de certains produits d'assurance par des distributeurs;
- L'entrée en vigueur de la majorité des articles portant sur les divulgations, lesquels avaient été laissés en suspens depuis l'adoption de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Bien que la consolidation des opérations fut le point de mire de nos actions, nous avons fait preuve de proactivité en entreprenant de nouveaux chantiers, notamment pour l'accessibilité à l'assurance de responsabilité professionnelle, les examens en assurance de dommages et le nouveau programme de qualification en assurance de personnes (LLPQ) mis en place récemment par nos homologues canadiens.

Nous avons même amorcé une réflexion globale sur tout le processus d'entrée dans la carrière pour l'ensemble des disciplines, laquelle a débutée par la création d'une table de concertation regroupant les collèges d'enseignement et les intervenants de l'industrie, dans le domaine de l'assurance de dommages.

Souhaitant faire partie de la réflexion sur l'encadrement des services financiers entreprise tant au Québec qu'au Canada, chacun des secteurs du Bureau a redoublé d'efforts pour y travailler étroitement. Bien que nous n'ayons pas participé à la Commission des finances publiques portant sur l'étude du projet de loi n° 107, nous avons analysé en profondeur ses orientations et fait part au législateur de nos commentaires et suggestions sur différents éléments, tels les services d'assistance aux consommateurs et leur financement, les modalités de facturation des droits et cotisations ainsi que les principes et valeurs sous-jacents au redéploiement des ressources humaines.

De plus, notre engagement dans les dossiers pancanadiens a été particulièrement important au cours de la dernière année. J'aborderai ici le dossier sur l'encadrement de la distribution des fonds communs de placement au Québec en relation avec la structure mise en place par l'Association canadienne des courtiers en fonds mutuels, connue sous l'acronyme anglais MFDA (Mutual Funds Dealers Association).

Soucieux de faire respecter la juridiction québécoise en matière de distribution de produits et services financiers et conscients des préoccupations de cette industrie, nous avons mis de l'avant une formule inédite de reconnaissance mutuelle de compétences. À la satisfaction du Bureau et du MFDA jusqu'à maintenant, cette formule a permis de dénouer la situation et de mettre sur pied une approche concertée en matière de conformité.

De tels dossiers d'interrelations juridictionnelles seront de plus en plus nombreux au cours des prochaines années et la nouvelle approche de reconnaissance mutuelle de compétences mise de l'avant par le Bureau offrira une nouvelle voie de solution pour résoudre ces problématiques.

Perspectives 2003

Maintenant le cap sur le besoin d'accroître les services directs pour assurer la protection du public, nous continuerons donc à déployer tous les efforts nécessaires afin d'atteindre nos objectifs au regard du service à la clientèle et de l'autofinancement de notre organisation, tout en assurant une transition souple et harmonieuse vers la nouvelle Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

Sachant à quel point la continuité est importante dans les activités d'encadrement, nous saisirons de plus l'occasion de tracer un bilan de nos quatre années d'existence afin de faire ressortir les enjeux d'un bon système d'encadrement multidisciplinaire et la contribution particulière que peut apporter le personnel du Bureau dans cette nouvelle perspective.

En terminant, je remercie les membres du conseil d'administration pour leur professionnalisme et leur disponibilité. En plus de consacrer de nombreuses heures à la préparation des séances du conseil, chacun d'entre eux a participé à de nombreux comités et groupes de travail. Cela témoigne bien de la rigueur avec laquelle les administrateurs accomplissent leur devoir.

Je tiens également à remercier chaque employé du Bureau des services financiers. Dans une période de changements législatifs comme celle que nous avons vécue au cours des derniers mois, chacun a su mettre l'épaule à la roue afin de réaliser ses objectifs tout en apportant un soutien à ses collègues. Ce souci d'entraide, cet esprit d'équipe et cet attachement à l'organisation sont trois des grandes valeurs qui caractérisent les employés du Bureau et qui les rendent si précieux dans l'ère de changement que nous amorçons.

Louise Champoux-Paillé

Louise Champoux-Paillé,
M.B.A., économiste
Présidente

Le mot de la secrétaire institutionnelle

Le conseil d'administration du Bureau des services financiers a tenu seulement cinq séances en 2002, comparativement aux dix séances de 2001 et aux quatorze séances de l'année 2000, ce qui dénote bien que le Bureau et son conseil d'administration ont atteint au cours de l'année leur vitesse de croisière!

Survol des sujets traités par le conseil d'administration du Bureau

Ce rapport annuel témoigne des travaux accomplis et de la volonté du conseil d'administration de favoriser un encadrement efficace de la distribution de produits et services financiers dans l'application de la Loi. Voici donc un bref survol des principaux sujets traités au cours de l'année 2002.

- La réglementation relative à l'entrée dans la carrière, aux divulgations, aux guides de distribution ainsi qu'aux barèmes de rémunération et autres normes applicables au personnel du Bureau et du Fonds ont été revues.
- Les relations avec des organismes voisins ou apparentés, tels l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA) et le Fonds d'indemnisation des services financiers, ont fait l'objet d'ententes particulières.
- Différentes problématiques ont été soumises à l'attention des administrateurs et font toujours l'objet d'analyses supplémentaires, telles la situation des courtiers spéciaux en assurance de dommages, l'étendue de la protection offerte par les mécanismes d'indemnisation lorsque la fraude survient en marge des activités autorisées, et l'accessibilité de l'assurance responsabilité professionnelle.
- Les fonctions relatives aux pratiques illégales ou à la formation des bancs du comité décisionnel se sont intensifiées comme en témoigne le nombre de dossiers traités.
- Le traitement des plaintes des consommateurs et la vigie relative au projet de loi n° 107, Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, sont restés au centre des préoccupations tout au long de l'année.

Les relations du Bureau avec le Fonds d'indemnisation des services financiers – une entente a été conclue

Un comité conjoint composé d'administrateurs du Bureau et du Fonds ont revu les relations entre les deux organismes, la nature des services rendus et les responsabilités de chacun. Cette démarche a permis aux administrateurs du Bureau et du Fonds, à leur satisfaction, de convenir d'une entente relative aux frais chargés par le Bureau pour l'intendance des opérations du Fonds, réalisée au quotidien par le personnel du Bureau et son infrastructure. De plus, ce comité a permis de préciser les attentes du Bureau à l'égard de la vérification des activités du Fonds.

Dans un autre ordre d'idée, le Bureau, qui est chargé de pourvoir aux nominations des administrateurs du Fonds, a décidé de maintenir en poste les dirigeants actuels pour conserver l'expertise développée d'ici la transition vers l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

La tenue des élections de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages – une réussite à nouveau

L'année 2002 a été la deuxième étape du cycle électoral de trois ans que prévoient les Chambres pour l'élection de leurs administrateurs. Le principe de rotation et la procédure sont définis dans le règlement intérieur de chacune des Chambres. Ces élections se déroulent par la poste et sont réalisées à partir du registre des représentants du Bureau, ce qui implique pour le personnel du Bureau l'accomplissement de plusieurs fonctions opérationnelles. De plus, la Loi désigne sa secrétaire institutionnelle comme présidente du scrutin.

Encore cette année, cette deuxième étape s'est déroulée de façon satisfaisante permettant aux représentants visés de voter pour le candidat de leur choix. Dans le cadre de la préparation de la troisième étape, le Bureau et les Chambres ont tra-

vaillé à l'hypothèse d'une prise en charge complète des opérations relatives aux élections par les Chambres, ce qui sera fort utile. En effet, le projet de loi n° 107 prévoit que cette responsabilité soit entièrement confiée à la direction des Chambres quoique la tenue des prochaines élections soit différée en raison de la transition vers l'Agence.

Évidemment, je tiens à remercier les membres des équipes du Bureau et des Chambres qui, de près ou de loin, ont collaboré à la réussite de cette activité.

2003 et la transition vers l'Agence

La prochaine année marquera l'histoire du Bureau puisqu'elle nous conduira vers la nouvelle Agence. De nouvelles étapes de regroupement et d'harmonisation nous attendent. C'est avec la même détermination que nous nous engageons dans ce processus, forts de l'expérience acquise au cours des dernières années dans la mise en place d'une Loi et d'un organisme unique d'encadrement multidisciplinaire.

Me Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire institutionnelle

Le mot du directeur général

En 2002, le Bureau des services financiers a atteint sa vitesse de croisière.

Chose promise, chose due. À l'aube de la création de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, le Bureau apporte à la table une organisation qui possède toute la profondeur voulue pour assumer pleinement son rôle et satisfaire les besoins de ses diverses clientèles.

L'année 2002 a été riche en défis de toutes sortes. Nous avons notamment **complété la restructuration** de nos divers secteurs d'activités. Notre nouvelle structure nous permet d'offrir une qualité de service qui colle davantage à la réalité et aux attentes de nos clients. Nos indicateurs de performance, qui ont par ailleurs fait l'objet d'un resserrement en début d'exercice, démontrent que nous avons été en mesure de maintenir le cap sur cet objectif tout au long de l'année.

Nous avons également **réduit nos effectifs** de façon significative par le biais de la réingénierie de nos processus d'affaires. Cette réingénierie nous a permis d'atteindre notre taille optimale compte tenu des technologies que nous utilisons présentement.

Nous demeurons néanmoins convaincus qu'une plus grande utilisation des technologies de pointe nous permettrait de continuer d'accroître notre efficacité tout en réduisant nos coûts. Nous nous ferons donc porteurs de cette vision auprès des autorités chargées de l'implantation de la nouvelle Agence.

Nous avons finalement **atteint l'autofinancement**, deux ans plus tôt que prévu. La réalisation de cet objectif est le résultat direct de nos efforts de restructuration et de réingénierie. Elle nous permet dorénavant de concentrer toutes nos énergies sur la qualité de nos services et sur notre mission première, la protection du public.

Tous ces défis ont été relevés sous le signe de l'audace.

Audace d'une jeune équipe qui a voulu transcender son rôle de régulateur et apporter des réponses d'affaires aux problématiques d'affaires soulevées par ses diverses clientèles.

Audace de plusieurs gestionnaires qui, bien qu'ils en étaient à leur première expérience de gestion du changement, n'ont pas hésité à requestionner leurs paradigmes pour se démontrer qu'ils pouvaient faire plus et mieux, avec moins.

Audace d'un conseil d'administration qui a su écouter, bonifier et encourager nos initiatives afin de permettre à l'organisation de se dépasser.

Au-delà de cette audace qui a caractérisé nos actions, il y a évidemment le facteur humain que je ne saurais passer sous silence. Le Bureau des services financiers est une toute jeune organisation qui a fêté son troisième anniversaire en octobre dernier. Les défis qu'il a su relever dans ce court laps de temps sont d'abord et avant tout le résultat d'un travail d'équipe.

À ce chapitre, j'ai eu la chance de pouvoir compter sur des femmes et des hommes animés du désir de réussir. Bien que la route n'ait pas toujours été facile, je crois que chacun d'entre eux a acquis une expérience inestimable. Ils en mesureront sûrement les retombées tout au long de leurs carrières respectives. Je tiens à les remercier personnellement et à leur exprimer toute ma gratitude. Nul doute que, sans eux, cette restructuration n'aurait pas été possible.

2003 et l'arrivée de la nouvelle Agence

La mise en place de la nouvelle Agence constituera un virage important pour tous les acteurs du secteur financier au Québec.

Par son expérience unique en matière de multidisciplinarité, son expertise en gestion du changement et la qualité de ses ressources, le Bureau est en mesure d'apporter une contribution de premier plan au succès de cette nouvelle organisation.

Puisque nous sommes des gens d'audace et de défi, nous y serons. C'est un rendez-vous!

Claude Prévost, CA
Directeur général

1 Le portrait de la distribution de produits et services financiers au Québec

Nous innovons cette année en vous présentant à la fois les personnes visées par la distribution avec représentant et celle sans représentant, afin d'illustrer l'ensemble de la distribution assujettie à la Loi sur la distribution de produits et services financiers sous la régie du BSF.

Le tableau suivant décrit le volume d'activités et les clientèles qui composent les registres du Bureau ainsi que ses applications auprès du public, des partenaires, ou du Bureau lui-même. Ces registres constituent un secteur crucial des opérations, auquel le Bureau consacre beaucoup de ressources pour assurer des mécanismes efficaces de protection du public.

REGISTRES MULTIDISCIPLINAIRES DES CERTIFIÉS ET DES INSCRITS DU BUREAU

Clientèles et volume d'activités	Applications
LA DISTRIBUTION AVEC REPRÉSENTANT **Les représentants certifiés** Au 31 décembre 2002, 37 866 représentants (individus certifiés) se partagent 55 481 droits de pratique émis dans l'une ou l'autre des disciplines. En matière de certification, tout au long de l'année, on dénombre les opérations suivantes: ▪ Émissions initiales de certificat: 4 074 ▪ Renouvellements de certificat: 34 369 ▪ Ajouts de discipline: 1 599 ▪ Remises en vigueur: 1 659 ▪ Retraits et rattachements aux cabinets: plus de 10 000 **Les entreprises inscrites** Au 31 décembre 2002, 6 748 entreprises dont 3 078 cabinets, 27 sociétés autonomes et 3 643 représentants autonomes se partagent 12 758 inscriptions dans l'une ou l'autre des disciplines. En matière d'inscription, tout au long de l'année, on dénombre les opérations suivantes: ▪ Nouvelles inscriptions: 715 ▪ Maintiens de l'inscription: 4 988 ▪ Fusions de cabinets: 33	Le grand public et l'industrie pour la vérification des droits de pratique **Le Bureau:** ▪ Constitution et mise à jour des registres ▪ Perception des droits et cotisations ▪ Juridiction de l'inspection ▪ Pratique illégale **Les Chambres:** ▪ Redistribution des cotisations ▪ Formation continue obligatoire ▪ Juridiction de la surveillance (attestations pour les syndics, le cosyndic et les comités de discipline) ▪ Processus électoral **Le Fonds d'indemnisation des services financiers:** ▪ Redistribution des cotisations ▪ Juridiction pour l'indemnisation **L'Institut québécois de planification financière:** ▪ Formation continue obligatoire **Les ordres professionnels:** ▪ Registres des planificateurs financiers
LA DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT ▪ 219 guides de distribution reçus depuis 1999 dont 156 sont actifs; ▪ 28 assureurs; ▪ 7 types de distributeurs: concessionnaires d'automobiles, agences de voyage, commerçants, institutions financières (caisses, banques, compagnies d'assurances), fédérations sportives, associations, sociétés de financement.	▪ Le public ▪ L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) ▪ Le ministre des Finances, pour les Avis en vertu de l'article 428 de la Loi

En 2002

Les activités concernant le processus d'inscription et de remise en vigueur du certificat sont à la baisse comparativement à l'année dernière. Sur ce plan, il nous semble que les représentants et les inscrits maîtrisent mieux les exigences reliées à leur droit de pratique et que la période d'adaptation aux nouveaux concepts introduits par la Loi semble terminée.

Somme toute, il demeure que l'industrie de la distribution de produits et services financiers est bien active et en mouvement cette année encore. Les activités de la direction de la formation et de la précertification ainsi que celle de la certification et de l'inscription témoignent de cette vitalité.

LE DROIT DE PRATIQUE : LA CERTIFICATION ET L'INSCRIPTION

LE PORTRAIT DÉTAILLÉ DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS PAR DISCIPLINE ET CATÉGORIE DE DISCIPLINE AU 31 DÉCEMBRE 2002

Disciplines et catégories de discipline		Nombre de représentants[1]
Assurance de personnes		11 759
Assurance contre les accidents ou la maladie		462
TOTAL ASSURANCE DE PERSONNES : 12 221		
Assurance collective de personnes		7 034
Régimes d'assurance collective		439
Régimes de rentes collectives		55
TOTAL ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES : 7 528		
Planification financière		3 512
Courtage en épargne collective		20 655
Courtage en contrats d'investissement		72
Courtage en plans de bourses d'études		704
Assurance de dommages	agent	1 858
	courtier	4 066
Assurance de dommages des particuliers	agent	1 419
	courtier	902
Assurance de dommages des entreprises	agent	16
	courtier	154
TOTAL ASSURANCE DE DOMMAGES : 8 415		
Expertise en règlement de sinistres		515
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers		57
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises		5
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur		1 636
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers		147
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des entreprises		14
TOTAL EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES : 2 374		

1. Un représentant peut cumuler plusieurs disciplines. Il peut donc être comptabilisé plus d'une fois.

LE PORTRAIT DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS ET DES ENTREPRISES INSCRITES, AUTORISÉS PAR LE BUREAU, PAR DISCIPLINE, AU 31 DÉCEMBRE 2002

Disciplines[1]	Certifiés	Inscrits		
	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS[2]	NOMBRE DE CABINETS[2]	NOMBRE DE SOCIÉTÉS AUTONOMES[2]	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS AUTONOMES[2]
Assurance de personnes	12 221	2 357	19	3 425
Assurance collective de personnes	7 528	1 923	14	2 340
Planification financière	3 512	527	5	458
Courtage en épargne collective	20 655	96	–	–
Courtage en contrats d'investissement	72	11	–	–
Courtage en plans de bourses d'études	704	10	–	–
Assurance de dommages	8 415	1 094	15	215
Expertise en règlement de sinistres	2 374	221	2	26

1. Dans ce tableau, les disciplines incluent les catégories.
2. Un représentant, un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome peuvent cumuler plusieurs disciplines. Dans ce cas, ils sont comptabilisés plus d'une fois.

Nous constatons une hausse du nombre de planificateurs financiers de 15 % par rapport à l'année dernière ainsi qu'une baisse de 22 % de représentants dans la discipline de l'assurance collective attribuable au processus de requalification qui a débuté en 2002.

Les mentions spéciales au certificat de représentant	Nombre de représentants
Restreint à l'assurance vie	178
Restreint aux produits d'assurance collective contre les accidents ou la maladie	47
Courtage spécial	10
Courtage relatif à des prêts garantis par hypothèque immobilière	109
Expertise en règlement de sinistres à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel le représentant est rattaché	72
Placement de parts permanentes et de parts privilégiées	5 670

LE NOMBRE D'INSCRITS AU BUREAU AU 31 DÉCEMBRE 2002

Inscrits	Nombre
Cabinets	3 078
Sociétés autonomes	27
Représentants autonomes	3 643
TOTAL	6 748

LE NOMBRE DE CABINETS OU DE SOCIÉTÉS AUTONOMES PAR RAPPORT AU TOTAL DES REPRÉSENTANTS QUI LEUR SONT RATTACHÉS AU 31 DÉCEMBRE 2002

Nombre de représentants	Nombre de cabinets ou de sociétés autonomes
1 représentant ou propriétaire unique	1 623
2 à 10	1 204
11 à 50	197
51 à 100	23
101 à 500	42
501 et plus	16

LE PORTRAIT DE LA MULTIDISCIPLINARITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2002

Nombre de disciplines	Pourcentage de représentants
Une discipline seulement	69,22 %
Deux disciplines et plus	30,77 %

LE POURCENTAGE DE REPRÉSENTANTS PAR RAPPORT AU NOMBRE DE DISCIPLINES DÉTENUES AU 31 DÉCEMBRE 2002

Nombre de disciplines	Pourcentage de représentants
Une discipline	69,22 %
Deux disciplines	17,82 %
Trois disciplines	10,24 %
Quatre disciplines	2,56 %
Cinq disciplines	0,15 %

LA RÉPARTITION DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS POUR CHACUNE DES CHAMBRES AU 31 DÉCEMBRE 2002

	Clientèle totale[1]	Clientèle partagée
Chambre de l'assurance de dommages	10 850	1 278
Chambre de la sécurité financière	28 294	
TOTAL DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS PAR LE BUREAU	37 866	

1. La clientèle totale inclut la clientèle exclusive de chaque Chambre ainsi que la clientèle partagée entre les deux Chambres.

Particularités du renouvellement 2002

Les exigences de formation continue obligatoire

Le Bureau a maintenu ses délais de traitement dans le cadre du renouvellement des certificats, bien qu'il ait dû intégrer dans ses critères, les signaux de non-conformité aux exigences de formation continue obligatoire transmis par la Chambre de la sécurité financière, la Chambre de l'assurance de dommages et l'Institut québécois de planification financière.

La requalification en assurance collective

Avec l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, les représentants qui étaient autorisés à offrir des produits d'assurance ou de rentes collectives sous la Loi sur les intermédiaires de marché, pouvaient poursuivre ce type d'activités, à condition de se requalifier en assurance collective selon le processus de requalification prévu au Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant.

La période déterminée pour cette requalification s'étend du 19 juillet 2002 au 19 juillet 2003. Dès janvier 2002, le représentant pouvait fournir au Bureau sa preuve de requalification ou, au plus tard, au renouvellement de son certificat dans la discipline de l'assurance collective de personnes ou l'une de ses catégories: régimes d'assurance collective ou régimes de rentes collectives.

Trois options de requalification ont été offertes à ces représentants:

- **Option 1:** Équivalence de formation passée reconnue par le Bureau,
- **Option 2:** Examens administrés par le Bureau,
- **Option 3:** Formation structurée de 12 ou 18 heures à suivre, reconnue par le Bureau.

Au printemps 2002, le Bureau a donc mis en place les examens pour l'option 2 et a informé régulièrement les représentants sur le déroulement du processus de requalification.

Entre le 31 août et le 31 décembre 2002, soit sur une période de quatre mois, ce sont plus de 4 000 démarches de requalification réussies qui ont été traitées au Bureau dans l'une ou l'autre des options choisies pour satisfaire aux exigences de la requalification en assurance collective. La période de requalification se poursuivra jusqu'en juillet 2003. Nous serons donc en mesure de tracer un portrait global de la requalification à la fin de cette période.

LA REQUALIFICATION EN ASSURANCE COLLECTIVE ENTRE LE 31 AOÛT ET LE 31 DÉCEMBRE 2002

Catégories de discipline de l'assurance collective de personnes	Nombre de démarches de requalification réussies, traitées par le BSF pour les représentants qui ont renouvelé leur certificat			Représentants requalifiés[1]	Total des représentants qui pouvaient se requalifier	Pourcentage de représentants requalifiés
	OPTION 1	OPTION 2	OPTION 3			
Régimes d'assurance collective	950	72	1 291	2 232	3 710	60,16 %
Régimes de rentes collectives	570	43	1 318	1 893	3 711	51,01 %

1. Un représentant peut se requalifier selon plusieurs options.

L'ENTRÉE DANS LA CARRIÈRE DE REPRÉSENTANT

Les exigences d'entrée dans la carrière comprennent les étapes suivantes : la formation minimale, les examens, le stage et, finalement, la demande de certificat. Selon la discipline ou la catégorie de discipline choisie, les exigences de formation minimale, d'examens et de stage varient et des exemptions peuvent s'appliquer en fonction du profil d'un postulant.

En marge de ce cheminement, les disciplines des valeurs mobilières font exception puisque la qualification individuelle réside dans la réussite d'un programme de formation reconnu par la réglementation de la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ). Cependant, le Bureau procède à la vérification de cette exigence lors de la certification. De même, pour la discipline de la planification financière, le Bureau vérifie la détention du diplôme décerné par l'Institut québécois de planification financière (IQPF).

La formation minimale

Le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1) identifie les exigences de formation minimale à satisfaire pour chaque discipline ou catégorie de discipline.

Il existe également deux façons pour les postulants de faire valoir un équivalent à la formation minimale:

- la reconnaissance d'expérience,
- le niveau d'études équivalant au diplôme d'études collégiales.

Le portrait de la reconnaissance d'expérience

Ce type de demande permet de faire reconnaître par le Bureau l'expérience de travail d'un postulant afin qu'il puisse s'inscrire aux examens. Cette voie d'entrée dans la carrière était transitoire et a pris fin le 30 septembre 2002 pour la discipline de l'assurance de personnes, et prendra fin le 30 octobre 2003 pour la discipline de l'assurance collective de personnes.

LE NOMBRE DE DEMANDES DE RECONNAISSANCE D'EXPÉRIENCE EN 2002

	Nombre
Demandes acceptées	234
Demandes refusées ou irrecevables	30
TOTAL	264

LES DEMANDES DE RECONNAISSANCE D'EXPÉRIENCE ANALYSÉES PAR DISCIPLINE CHOISIE

Disciplines	Acceptées	Refusées[1]	Irrecevables[2]
Assurance de personnes	120 (86 %)	9 (6 %)	11 (8 %)
Assurance de dommages	97 (94 %)	4 (4 %)	2 (2 %)
Assurance collective de personnes	13 (86 %)	2 (13 %)	1 (1 %)
Expertise en règlement de sinistres	4 (80 %)	–	1 (20 %)
TOTAL	234 (89 %)	15 (5,5 %)	15 (5,5 %)

1. Un dossier est refusé si l'expérience du postulant n'est pas jugée pertinente.
2. Un dossier est jugé irrecevable lorsque le postulant ne satisfait pas aux critères exigés pour la reconnaissance d'expérience.

Le portrait du niveau d'études équivalant au diplôme d'études collégiales (DEC)

La demande d'attestation pour un niveau d'études équivalant au DEC permet de faire valoir les années de scolarité d'un postulant afin qu'il reçoive une attestation d'équivalence de 13 ans de scolarité, émise par le Bureau. Le postulant peut ainsi s'inscrire aux examens, puisqu'il a démontré qu'il possédait un niveau d'études équivalant à la formation exigée pour exercer dans la discipline choisie.

LE NOMBRE DE DEMANDES DE RECONNAISSANCE DU NIVEAU D'ÉTUDES ÉQUIVALANT AU DIPLÔME D'ÉTUDES COLLÉGIALES EN 2002

	Nombre
Demandes acceptées	958 (90 %)
Demandes refusées	102 (10 %)
TOTAL	1 060

LES DEMANDES DE RECONNAISSANCE DU NIVEAU D'ÉTUDES ANALYSÉES PAR DISCIPLINE CHOISIE

Disciplines	Acceptées	Refusées	Total
Assurance de personnes	663	81	744
Assurance de dommages	265	15	280
Assurance collective de personnes	7	3	10
Expertise en règlement de sinistres	23	3	26

En comparaison avec les chiffres de l'année 2001, nous constatons une augmentation de 23 % du nombre de demandes du niveau d'études équivalant au DEC. De plus, le nombre de demandes refusées est à la baisse de 18 %.

LES EXAMENS

Les examens du Bureau évaluent chacune des compétences qu'il faut maîtriser pour agir à titre de représentant dans une discipline ou une catégorie de discipline. Le postulant doit réussir tous les examens prescrits pour accéder au stage.

Au 1er octobre 2002, les exemptions d'examens ont pris fin pour les détenteurs d'un diplôme ou d'une attestation d'études collégiales en assurance de dommages.

LE NOMBRE DE PERSONNES INSCRITES AUX EXAMENS EN 2002

Disciplines et catégories de discipline	Nombre de personnes inscrites aux examens[1]
Assurance de personnes	1 805
Assurance contre les accidents ou la maladie	252
TOTAL ASSURANCE DE PERSONNES : 2 057	
Assurance collective de personnes	39
Régimes d'assurance collective	70
Régimes de rentes collectives	24
TOTAL ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES : 133	
Assurance de dommages	134
Assurance de dommages des particuliers	706
Assurance de dommages des entreprises	96
Assurance de dommages des particuliers (RAMT)	59
TOTAL ASSURANCE DE DOMMAGES : 995	
Expertise en règlement de sinistres	28
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	18
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	7
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur	24
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers	80
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des entreprises	12
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers (RAMT)	22
TOTAL EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES : 191	
Requalification en assurance collective de personnes	
Assurance collective de personnes	54
Régimes d'assurance collective	44
Régimes de rentes collectives	17
TOTAL REQUALIFICATION EN ASSURANCE COLLECTIVE : 115	
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES INSCRITES	3 491

1. Nombre de personnes inscrites, peu importe le nombre d'examens passés. Une personne peut s'être inscrite à une ou plusieurs séances d'examens.

La comparaison du nombre de personnes inscrites aux examens entre les années 2001 et 2002

En 2002, le nombre de personnes inscrites aux examens du Bureau est de 3491. En 2001, ce nombre était de 2879. Pour l'année 2002, nous constatons donc une augmentation de 21 % du nombre de personnes inscrites aux examens du Bureau, soit 612 personnes.

Malgré les augmentations relatives aux examens de requalification en assurance et rentes collectives, une augmentation de 497 personnes subsiste pour une variation à la hausse de 17 %.

LA RÉPARTITION DE LA HAUSSE DU NOMBRE DE PERSONNES INSCRITES AUX EXAMENS PAR DISCIPLINE

Disciplines		%
Assurance de personnes	Augmentation de 112 personnes	+ 6 %
Assurance collective de personnes	Augmentation de 62 personnes	+ 87 %
Assurance de dommages	Augmentation de 162 personnes	+ 21 %
Expertise en règlement de sinistres	Augmentation de 101 personnes	+113 %
Requalification en assurance collective	115 personnes	
Régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT)	81 personnes	

Le taux de réussite aux examens

À la page suivante, un tableau décrit le nombre d'examens administrés par le Bureau pour l'année 2002, ainsi que le taux de réussite par compétence (examen). Les taux de réussite aux examens sont disponibles en tout temps sur le site Internet du Bureau (www.bsf-qc.com) et mis à jour tous les mois.

LE TAUX DE RÉUSSITE AUX EXAMENS DU BUREAU POUR L'ANNÉE 2002

Assurance de personnes		EXAMEN INITIAL		REPRISE[1]	
		NOMBRE DE POSTULANTS	TAUX DE RÉUSSITE	NOMBRE DE POSTULANTS	TAUX DE RÉUSSITE
01-101	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de personnes et à l'activité de représentant	1 831	83 %	271	72 %
01-301	Élaborer un programme d'assurance vie	1 772	84 %	211	71 %
01-302	Élaborer un programme individuel d'assurance invalidité	1 754	81 %	289	74 %
01-303	Élaborer un programme individuel de produits financiers	1 775	81 %	255	67 %
01-304	Élaborer une recommandation de fonds distincts	1 765	90 %	129	77 %
Assurance contre les accidents ou la maladie					
01-102	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance contre les accidents ou la maladie et à l'activité de représentant	252	78 %	47	66 %
01-305	Élaborer un programme d'assurance contre les accidents ou la maladie	251	81 %	31	68 %
Assurance collective de personnes					
02-103	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance collective de personnes et à l'activité de représentant	132	86 %	22	86 %
02-306	Élaborer une recommandation d'assurance collective	93	68 %	22	55 %
02-307	Élaborer une recommandation de rentes collectives	43	91 %	N/D	N/D
02-396	Élaborer une recommandation d'assurance collective dans le cadre de la requalification	98	90 %	3	100 %
02-397	Élaborer une recommandation de rentes collectives dans le cadre de la requalification	71	70 %	5	100 %
Assurance de dommages					
03-104	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'activité de représentant	853	84 %	158	77 %
03-121	Activité de représentant en assurance de dommages	20	85 %	N/D	N/D

1. Inclut la première et la seconde reprise.

LE TAUX DE RÉUSSITE AUX EXAMENS DU BUREAU POUR L'ANNÉE 2002 (suite)

Assurance de dommages des particuliers		EXAMEN INITIAL		REPRISE[1]	
		NOMBRE DE POSTULANTS	TAUX DE RÉUSSITE	NOMBRE DE POSTULANTS	TAUX DE RÉUSSITE
03-401 05-401	Analyser des produits d'assurance habitation	733	86 %	113	74 %
03-402 05-402	Analyser les produits d'assurance automobile (particuliers)	736	87 %	113	80 %
Assurance de dommages des entreprises					
03-403 05-403	Analyser les produits d'assurance automobile (entreprises)	112	81 %	16	63 %
03-404 05-404	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de dommages directs et indirects	115	85 %	14	64 %
03-405 05-405	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits complémentaires pour les entreprises	103	92 %	11	73 %
03-406 05-406	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de responsabilité pour les entreprises et les produits de cautionnement	102	92 %	14	71 %
Expertise en règlement de sinistres					
05-105	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'activité d'expert en sinistre	100	80 %	18	72 %
03-122 05-122	Activité d'expert en sinistre	51	76 %	14	79 %
03-501 05-501	Régler un sinistre en assurance de dommages des particuliers	88	92 %	7	86 %
03-502 05-502	Régler un sinistre en assurance de dommages des entreprises	25	88 %	N/D	N/D

1. Inclut la première et la seconde reprise.

L'analyse des différentes données concernant les examens démontre une hausse certaine tant sur le plan du nombre de personnes inscrites aux examens que des taux de réussite, notamment pour les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres. Il semble donc que les postulants soient mieux préparés à la passation des examens. De plus, le Bureau a maintenu une vigie constante sur ce plan comme nous l'avions mentionné dans le rapport annuel de l'année dernière. Les travaux entrepris par le groupe de travail sur les examens ont certainement contribué à l'amélioration de la situation.

LE STAGE

Une fois la formation minimale reconnue et les examens réussis, le postulant doit suivre une période de formation en milieu de travail. Ce stage est d'une durée de 90 jours pour une discipline et de 45 jours pour une catégorie de discipline. Il est exigé pour les disciplines suivantes et leurs catégories : l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres.

Les attestations de stagiaire délivrées au cours de l'année 2002

L'attestation de stagiaire est le document officiel qui délimite la durée du stage. Elle autorise un postulant à exercer certaines des activités de représentant en toute légalité, tout au long du stage.

TYPES D'ATTESTATION

	Nombre
Attestations de stagiaire	3 128
Attestations de préposé dans le cadre du RAMT	81
TOTAL	3 209

En 2002, il y a eu une augmentation de délivrance de 477 attestations de stage par rapport à 2001, ce qui représente une augmentation de 17 %.

Le Régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT)

Rappelons qu'au 1er mars 2002, le RAMT a été mis en place principalement pour faciliter le recrutement de la main-d'œuvre dans le secteur de l'industrie de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres des particuliers. Ce régime permet de travailler tout en étudiant. Ainsi, le RAMT facilite l'accès aux stages, particulièrement pour les recrues qui suivent des programmes de formation spécialisés en assurance de dommages (DEC ou AEC en assurance, par exemple).

La tournée RAMT : des réponses pour les gens de l'industrie

Dans le cadre de la tournée d'information sur le régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT), la direction de la formation et de la précertification a rencontré l'industrie dans huit régions à travers le Québec.

Cette tournée d'information du Bureau s'est étendue de septembre à décembre 2002. Les représentants du Bureau ont visité des cabinets d'assurance et des collèges afin d'expliquer les grandes lignes du RAMT. Les commentaires positifs recueillis démontrent que le RAMT répond bien aux besoins exprimés par l'industrie. Le Bureau poursuivra ce type de rencontres en 2003.

Des rencontres sur le processus d'obtention du certificat

Dans le but de maintenir des relations harmonieuses et d'être à l'écoute des préoccupations des différents organismes qui offrent la formation en assurance, la direction de la formation et de la précertification rencontre régulièrement les conseillers pédagogiques, les professeurs et les étudiants des programmes de formation en assurance. Lors de ces séances d'information, le processus d'obtention du certificat, les conditions de passation des examens et du stage ainsi que les principaux règlements sont expliqués. En 2002, ce sont une douzaine de maisons d'enseignement à travers le Québec qui ont été visitées tant pour les programmes en assurance de dommages que pour ceux en assurance de personnes.

2 Les mécanismes d'encadrement et de surveillance de l'industrie

LA RÉGLEMENTATION

Un des principaux mandats confiés au Bureau est de procéder à l'élaboration de la réglementation, de la modifier et de l'ajuster selon les besoins. Outre certaines corrections techniques, les règlements ont été modifiés cette année pour permettre la mise en place des projets et des initiatives du Bureau.

LES PROJETS DE RÈGLEMENT

Projet de règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1)

Les modifications proposées à ce règlement visaient :

- l'introduction d'un processus de certification volontaire, sans exigence additionnelle de qualification, pour les personnes visées à l'article 547 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (employés de l'article 12). La fenêtre d'opportunité offerte par le Bureau pour se prévaloir de la possibilité d'obtenir un certificat sera de 18 mois. Elle débutera normalement le 1er juillet 2003 pour se terminer en décembre 2004;
- les conditions de passation des examens après un ou plusieurs échecs du postulant ainsi que les exigences d'entrée dans la carrière en assurance collective dans le but de rehausser la formation minimale pour cette discipline;
- l'élimination de l'exigence du secondaire V lorsque le postulant détient une attestation de niveau collégial ou un diplôme universitaire.

Projet de règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants (Règlement n° 2)

Afin de préparer l'entrée en vigueur de l'article 26 de la Loi prévue pour le 1er janvier 2003, ce projet de règlement visait à déterminer ce que constitue un lien d'affaires ainsi que tout autre avantage ou intérêt devant être divulgué au public au sens de l'article 26 de la Loi.

Projet de règlement modifiant le Règlement relatif aux avis devant être remis au consommateur (Règlement n° 3)

Pour l'entrée en vigueur au 1er janvier 2003 de l'article 17 de la Loi sur la divulgation des émoluments, le projet de règlement précisait en détail la manière dont la divulgation devait être faite.

Projet de règlement modifiant le Règlement sur la distribution sans représentant (Règlement n° 4)

Le Bureau voulait se donner les ressources nécessaires pour effectuer l'application du régime de distribution sans représentant et effectuer l'analyse des guides de distribution en permettant d'autofinancer cette fonction.

Ce règlement est entré en vigueur le 1er mai 2002.

LES AVIS AU GOUVERNEMENT DANS LE CADRE DE LA DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT

En vertu de l'article 428 de la Loi, le Bureau est responsable de fournir sur demande des avis au gouvernement. En effet, les mécanismes des articles 427 et 428 de la Loi permettent au gouvernement, par décret, d'interchanger les régimes d'encadrement avec représentant ou sans représentant à l'égard d'un produit d'assurance pour toute personne (distributeur/assureur) que le décret mentionne. La Loi prévoit que l'on obtienne l'avis du Bureau avant de décréter qu'un produit assujetti à la distribution avec représentant puisse être offert directement par des distributeurs.

Au cours de l'année 2002, le Bureau n'a pas émis de nouveaux avis relatifs à la distribution sans représentant. Cependant, il a émis des précisions sur des avis préalablement donnés en 2000 et 2001 à l'égard des produits offerts par les Sociétés nationales des Québécoises et Québécois et les Sociétés St-Jean Baptiste.

À l'aide de son comité sur les régimes de distribution, le Bureau a également procédé au bilan de ses avis établis en vertu de l'article 428 de la Loi. Une série de balises en a été dégagée afin d'assurer la cohérence dans les décisions.

LES DIRECTIVES

À plusieurs reprises, le Bureau a été sollicité afin de donner son interprétation de différents articles de la Loi. Pour ce faire, deux directives d'interprétation ou d'application ainsi que des capsules d'information ont été publiées en 2002.

- Directive sur le registre des plaintes (Bulletin n° 23 – Avril 2002)
- Directive sur la requalification en assurance collective et réciprocité hors Québec (Bulletin n° 29 – Nov. / Déc. 2002)

Soulignons que la directive sur les exemptions relatives aux exigences de certification applicables aux postulants autorisés à agir dans une province du Canada (adopté en avril 2000) a été modifiée de manière à tenir compte des nouvelles règles de requalification en assurance collective de personnes.

L'information à l'industrie

- Le Bureau a précisé aux inscrits leurs obligations vis-à-vis la loi fédérale sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes.
- Dans le contexte de la requalification en assurance collective, le Bureau a apporté des éclaircissements sur la rémunération que peut recevoir un représentant qui décide de ne pas maintenir en vigueur sa discipline d'assurance collective de personnes.
- Devant les nombreuses questions et les perceptions d'iniquité de traitement entre les disciplines d'assurance et de valeurs mobilières, le Bureau a fait le point sur les règles de paiement de la rémunération et sur le partage de commission pour les disciplines de valeurs mobilières.

LES DOSSIERS SOUMIS À L'ATTENTION DU BUREAU

La procuration limitée

Le formulaire de procuration limitée est utilisé par un cabinet en épargne collective qui veut passer un ordre, au nom de son client, auprès des maisons de fonds sans avoir à transmettre une instruction écrite. La procuration limitée autorise le cabinet à faire passer des ordres sans la signature du client, dans la mesure où des instructions précises ont été données.

Au cours de l'hiver 2002, l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) a procédé à une refonte de son formulaire. Le Bureau a fait analyser ce formulaire par son comité sur l'harmonisation entre l'épargne collective et les fonds distincts.

Le Bureau s'est dit favorable à recommander fortement l'usage d'un formulaire unique. Par contre, il souhaitait que certaines modifications soient apportées au formulaire proposé par l'IFIC. Dans ce but, il a donc entrepris, à la fin de 2002, des travaux avec un comité du Conseil des fonds d'investissements du Québec (CFIQ).

Le groupe de travail sur la notion d'offre

Le groupe de travail sur la notion d'offre s'est réuni deux fois en 2002. Il a déterminé les critères du référencement et de la publicité acceptable sans que cela ne devienne une activité exclusive aux représentants. Les travaux du comité ont été suspendus à la suite d'une requête en jugement déclaratoire mettant en cause la définition de l'offre.

Les cabinets de valeurs mobilières à un seul représentant

Le comité sur l'harmonisation entre l'épargne collective et les fonds distincts a été saisi de l'émergence de cabinets d'entreprise individuelle en valeurs mobilières. Puisque cette possibilité est prévue dans la Loi pour toutes les disciplines, le comité a suggéré d'ajouter un pouvoir réglementaire pour déterminer les exigences que doit satisfaire le dirigeant responsable d'un cabinet inscrit en valeurs mobilières. À cet effet, un amendement a été introduit dans le projet de loi n°107 et est entré en vigueur le 11 décembre 2002.

L'INSPECTION ET LES ENQUÊTES

En ce qui concerne l'inspection et les enquêtes, le Bureau continue d'accroître ses activités de surveillance des pratiques de distribution depuis son entrée en fonction. C'est pourquoi, nous vous présentons l'évolution du volume de dossiers traités depuis la mise sur pied du service. De 2001 à 2002, nous notons une augmentation globale de presque 50 % des dossiers tant pour l'inspection que les enquêtes.

L'augmentation notable de l'ensemble des demandes d'enquête nous laisse croire que la notoriété du Bureau s'accroît d'année en année.

En ce qui concerne la distribution sans représentant, les nombreux guides de distribution en circulation contenant une référence au Bureau se révèlerait une mesure efficace pour informer le consommateur de l'existence de recours.

Relativement à la pratique illégale, la baisse de cette année serait ponctuelle. Elle serait attribuable au dépôt d'une plainte impliquant un grand nombre d'individus en 2001 qui aurait momentanément gonflé le nombre de dossiers reçus. Des mesures particulières ont d'ailleurs été prises pour s'assurer de la bonne compréhension des champs d'exercice visés et réservés aux titulaires de certificat.

Les sections qui suivent indiquent ce qui différencie les inspections et les enquêtes et l'état de la situation pour chacune en 2002.

Types d'enquête et d'inspection	Nombre de dossiers		
	2000	2001	2002
Enquêtes concernant des inscrits	84	125	178
Enquêtes en pratique illégale	94	142	111
Enquêtes concernant la distribution sans représentant	2	9	28
Inspections à distance	0	79	127
Inspections sur place	0	67	177

LES INSPECTIONS

En matière d'inspection, le rôle du Bureau consiste, notamment à s'assurer que les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes aient des règles de pratique conformes aux exigences légales et à faire des recommandations visant à corriger les lacunes constatées lors des inspections, le cas échéant.

Pour ce faire, le service de l'inspection et des enquêtes effectue des visites d'inspection de routine. Celles-ci se font dans un esprit de coopération puisque les inspecteurs collaborent avec les inscrits à la recherche de solutions visant à corriger les déficiences constatées. L'objectif est d'inspecter les inscrits ayant leur place d'affaires dans les différentes régions du Québec, et ce, proportionnellement à leur représentativité.

Le service procède aux inspections de routine de deux façons:

- l'inspection de routine sur place (directement à l'établissement d'affaires des inscrits);
- l'inspection de routine à distance (à l'aide d'un guide d'autoévaluation).

À la suite d'une inspection directement à l'établissement, l'inspecteur remet sur place ou dans les jours qui suivent un rapport dans lequel sont notées les lacunes observées. L'inscrit est alors invité à signer une lettre dans laquelle il reconnaît avoir pris connaissance du rapport d'inspection et s'engage à corriger les lacunes qui y sont mentionnées. Dans l'éventualité où les lacunes sont importantes et de nature à compromettre la protection des consommateurs, le dossier est alors référé au comité des inscrits qui prendra les sanctions qui s'imposent.

Dans le cadre d'une inspection à distance, l'inscrit dispose d'un délai de trente jours pour remplir le guide d'autoévaluation. Le coordonnateur du service de l'inspection et des enquêtes analyse les guides d'autoévaluation, dans les dix jours de leur réception. Lorsque des corrections s'imposent, le coordonnateur adresse une lettre à l'inscrit afin de lui souligner les changements à apporter. Lors d'une prochaine inspection, ces points feront l'objet d'une vérification particulière.

SOMMAIRE DES INSPECTIONS EN 2002

Types d'inspection de routine	Dossiers toujours sous inspection au 31 décembre 2001	Dossiers reçus en 2002	Dossiers traités en 2002
Sur place	23	177	200
À distance	38	127	165
TOTAUX	61	304	365

Au cours de l'année 2002, les principales lacunes relevées pendant les inspections concernent les éléments suivants:

Dispositions communes à toutes les disciplines

- Publicité, représentations ou sollicitations non conformes aux exigences légales (cartes d'affaires, papeterie, etc.)
- Registre des plaintes et procédure de traitement des plaintes
- Bannière
- Période de conservation des dossiers clients, livres et registres
- Registre de commissions

Assurance de personnes

- Tenue des dossiers clients
- Analyse des besoins financiers
- Procédure de remplacement de police

Assurance collective de personnes

- Tenue des dossiers clients
- Conservation des appels d'offre et/ou soumissions dans les dossiers clients

Planification financière

- Rédaction d'un mandat de service concernant la planification financière

Courtage en épargne collective

- Approbation et vérification de l'ouverture des comptes clients
- Vérification de la convenance des transactions / Application de la règle « connaître son client »
- Registre des ordres (achat-rachat-transfert) et des instructions

Pour aider les inscrits à satisfaire à leurs obligations, des fiches d'information ont été élaborées et distribuées par les inspecteurs selon les besoins constatés. On retrouve des fiches sur les sujets suivants: l'analyse de besoins financiers, le compte séparé et la procédure de remplacement d'un contrat d'assurance de personnes. Un modèle de registre des plaintes pour les inscrits a aussi été élaboré, conformément à la réglementation en vigueur en 2002.

LES ENQUÊTES

En matière d'enquête, le rôle du Bureau consiste à traiter les dossiers de plaintes concernant les inscrits, la pratique illégale ou encore concernant la distribution sans représentant. En fonction de la plainte reçue, il cherche à établir s'il y a eu manquement à la Loi.

Dans le cadre de la distribution sans représentant, le Bureau s'est aussi vu confié par la Loi, une fonction de règlement des différends qui lui permet d'examiner les plaintes de nature civile et de les transmettre au distributeur et à l'assureur concernés. Les 28 demandes d'enquête reçues concernant la distribution sans représentant se répartissent comme suit : 16 plaintes de nature pénale, 6 plaintes de nature civile, et 6 plaintes de nature civile et pénale.

SOMMAIRE DES DOSSIERS D'ENQUÊTES EN 2002

	Dossiers toujours sous inspection au 31 décembre 2001	Dossiers reçus en 2002	Dossiers traités en 2002
Concernant les inscrits	52	178	230
Pratique illégale	35	111	146
Distribution sans représentant	6	28	34
TOTAL	93	317	410

PORTRAIT DÉTAILLÉ DES DOSSIERS D'ENQUÊTES TRAITÉS EN 2002

	Les inscrits	TOTAL DES DOSSIERS	EN COURS	IRRECEVABLE[1]	PAS MATIÈRE À ENQUÊTE[2]	INSUFFISANCE DE PREUVE	NON FONDEE	RAPPEL DES OBLIGATIONS	MISE EN DEMEURE	DEMANDE D'OPINION JURIDIQUE	TRANSFERT AU PROCUREUR / COMITÉ DES INSCRITS	TRANSFERT AU PROCUREUR / POURSUITE PÉNALE
Fautes alléguées	Défaut d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec les clients	30	6	2	7		9		2	1	3	
	Défaut d'agir avec soin et compétence	64	7	9	8	6	18	8	6		2	
	Défaut de superviser adéquatement ses représentants, employés ou dirigeants	83	37	5	9	5	14	6	3	4		
	Inscrit en faillite	3	1				1			1		s.o.
	Pratiques non conformes aux exigences légales[3]	18	7		3		4	2	1	1		
	Publicité non conforme aux exigences légales	20	4	2			3	7	3	1		
	Représentant qui n'est pas en règle	12	2	2		1	3	1	3			
	TOTAL	230	64	20	27	12	52	24	18	8	5	
	La pratique illégale											
Fautes alléguées	Début d'un stage sans l'attestation de stagiaire	5			1		1		2	1		
	Exercer des activités non autorisées par son certificat	5	2				2	1				
	Personne ou entreprise non autorisée par le Bureau à exercer ses activités	29	6		1	1	11	5	5			
	Utilisation non autorisée d'un titre professionnel	5					1		4		s.o.	
	Offrir des produits ou services financiers	89	10	7	4	6	24	8	19			11
	Solliciter des clients	12			1	1	7		1	2		
	Hors-Québec	1						1				
	TOTAL	146	18	7	7	8	46	15	31	3		11

1. Ne relève pas de la juridiction du Bureau.
2. Lorsqu'il appert que les faits allégués concernent spécifiquement les agissements d'un représentant autonome, ou de l'unique représentant et dirigeant responsable d'un cabinet, le Bureau laisse les Chambres prioriser l'enquête.
3. À titre d'exemples :
   - protection des renseignements personnels;
   - représentations auprès de la clientèle;
   - incitatifs de vente;
   - partage de commissions avec un non-inscrit.

Fautes alléguées La distribution sans représentant	TOTAL DES DOSSIERS	EN COURS	IRRECEVABLE[1]	PAS MATIÈRE À ENQUÊTE[2]	INSUFFISANCE DE PREUVE	NON FONDÉE	RAPPEL DES OBLIGATIONS	MISE EN DEMEURE	DEMANDE D'OPINION JURIDIQUE	TRANSFERT AU PROCUREUR / COMITÉ DES INSCRITS	TRANSFERT AU PROCUREUR / POURSUITE PÉNALE
Défaut de conseiller adéquatement son client	10	5	2			1		1			
Défaut de divulguer sa rémunération au client alors qu'elle excède 30 % du coût du produit	5	1						3	1		1
Défaut de remettre une copie du guide de distribution avant de vendre le produit d'assurance	2						2				
Inciter le client à conclure un contrat d'assurance	7			1					5	s.o.	1
Refus de payer la réclamation	3		3								
Refus de l'assureur de verser au client des prestations d'assurance-invalidité	7	2	4			1					
TOTAL	34	8	9	1	0	2	2	4	6		2

1. Ne relève pas de la juridiction du Bureau.
2. Lorsqu'il appert que les faits allégués concernent spécifiquement les agissements d'un représentant autonome, ou de l'unique représentant et dirigeant responsable d'un cabinet, le Bureau laisse les Chambres prioriser l'enquête.

Lorsque les faits obtenus en cours d'enquête démontrent qu'une personne a contrevenu à la Loi ou à l'un de ses règlements, le service de l'inspection et des enquêtes peut transmettre une mise en demeure au contrevenant, l'enjoignant de corriger ses pratiques pour l'avenir. Dans une situation plus grave où un consommateur a été lésé, le dossier est remis à la direction des affaires juridiques pour que les procédures appropriées soient intentées.

Concernant la pratique illégale et la distribution sans représentant, huit des dossiers transmis par le service de l'inspection et des enquêtes ont fait l'objet d'autorisations de poursuites par le conseil d'administration au cours de l'année 2002. Ces huit dossiers ont donné lieu à des poursuites contre dix individus ou compagnies.

Des dix poursuites, quatre ont été réglées avant le 31 décembre 2002, soit par la tenue de procès ou par plaidoyers de culpabilité.

Nombre de chefs d'accusations: 37

Montant d'amende totale: 59 000 $

De plus, d'autres dossiers transmis en 2001 ont été réglés en 2002.

AUTRES ACTIVITÉS

La formation suivie par les inspecteurs

Des inspecteurs ont participé à une formation de trois jours sur les techniques d'enquête organisée par le Council on Licensure, Enforcement and Regulation (CLEAR), formation qui a rassemblé des enquêteurs et inspecteurs du Québec, de l'Ontario, de la région Atlantique de même que du nord-est des États-Unis.

Les liens avec des partenaires

Le service de l'inspection et des enquêtes a travaillé avec la Chambre de l'assurance de dommages et l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec ainsi qu'avec des experts en sinistre et des assureurs. Le but était de développer une vision commune de la définition de l'activité d'expert en sinistre afin de réduire la pratique illégale dans ce domaine.

Il a aussi été en contact avec le FINTRAC (Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada) afin d'établir un processus de travail conjoint pour s'assurer que les personnes et entités déclarantes respectent leurs obligations en matière de répression de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes.

LES DÉCISIONS DU BUREAU À L'ÉGARD DES REPRÉSENTANTS ET DES INSCRITS

L'ensemble des contrôles et sanctions décrits ci-après permettent au Bureau d'intervenir rapidement lorsqu'il considère que la protection du public est compromise, soit avant l'émission des droits de pratique et, dans certains cas, même en cours d'exercice. Ces pouvoirs sont prévus dans la Loi et, selon le cas, ces fonctions sont dévolues au conseil d'administration du Bureau ou encore à un comité décisionnel formé par trois de ses administrateurs.

Aux articles 218 et 219 de la Loi, on retrouve un pouvoir de révoquer un certificat de représentant, de le suspendre, de refuser de le délivrer, ou l'assortir de conditions ou de restrictions lorsque le titulaire d'un certificat a fait faillite, a été déclaré coupable d'un acte criminel ou d'une autre infraction ayant un lien avec l'activité de représentant, ou a déjà vu son droit de pratique suspendu ou révoqué.

De plus, l'article 220 de la Loi permet au Bureau de refuser de délivrer un certificat s'il est d'avis que celui qui le demande ne possède pas la probité nécessaire pour exercer des activités dans l'une ou l'autre des disciplines ou s'il se trouve dans une situation incompatible avec l'exercice de telles activités. Afin de statuer avec diligence sur l'application de ces pouvoirs, le Bureau a constitué un comité décisionnel des représentants, en vertu de l'article 221 de la Loi.

Le comité décisionnel des représentants tient également un rôle de recommandation auprès du conseil d'administration concernant l'application des articles 78 et 79 de la Loi. Ceux-ci permettent au Bureau de refuser une inscription ou de l'assortir de restrictions, lorsque celui qui la demande, ou l'un de ses administrateurs ou dirigeants, ne présente pas de l'avis du Bureau, l'honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues ou encore lorsqu'il a déjà vu son inscription radiée.

Aussi, le conseil d'administration du Bureau peut former un comité décisionnel des inscrits, en vertu de l'article 116 de la Loi, pour sanctionner, s'il y a lieu, les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes qui ne respectent pas les obligations prévues à la Loi et aux règlements, ou lorsque la protection du public l'exige.

LE COMITÉ DÉCISIONNEL DES REPRÉSENTANTS

Président du comité: **Yvon Lamontagne**, F.P.A.A., chargé de mission auprès du Président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval, administrateur du Bureau

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, président de la Chambre de l'assurance de dommages, administrateur du Bureau

Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin., Services financiers Kingsbury-Viau, vice-présidente aux assurances de la Chambre de la sécurité financière, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Josée Cadotte, analyste
Marie-Christine Dorval, avocate
Isabelle Trottier, avocate

La nature et le nombre des dossiers

Au cours de l'année 2002, le comité s'est réuni neuf fois pour analyser un total de 442 dossiers présentant des situations de faillites, de culpabilité à une infraction ou à un acte de nature criminelle (acte crim.), de situations incompatibles (S.I.) et autres.

Type de situation	Pourcentage de dossiers[1]
Faillite	61 %
Acte criminel	15 %
Autres	1 %
S.I.	21 %
Art. 78-79 de la Loi	2 %

1. Environ 80 % des déclarations de culpabilité à une infraction ou à un acte criminel sont des infractions au Code de la sécurité routière.

Décisions rendues dans les dossiers présentés au comité

Parmi les 442 dossiers, 297 représentants ont pu poursuivre leurs activités ou les débuter sans délai grâce aux balises établies par le comité qui permettent au personnel de traiter les dossiers. Ces décisions sont entérinées par le comité à la séance suivante. Donc, ce sont 145 dossiers qui ont été présentés explicitement au comité. De ce nombre, 78 dossiers ont fait l'objet d'une intervention afin de protéger le public.

Rappelons que les décisions rendues par le comité décisionnel des représentants n'ont pas pour objectif de punir un représentant ou un postulant pour des événements personnels présents ou passés. Les travaux du comité sont plutôt menés dans un esprit de prévention et visent à évaluer les risques que les situations mentionnées précédemment peuvent représenter pour le consommateur.

DÉCISIONS RENDUES PAR LE COMITÉ DÉCISIONNEL DES REPRÉSENTANTS EN 2002

Acceptation	67
Acceptation avec conditions	41
Refus	30
Suspension	7
SOUS-TOTAL	145
Dossiers préapprouvés	297
TOTAL	442

Enfin, afin d'assurer la rigueur et la constance des décisions prises par le comité, un manuel regroupant les différentes procédures suivies a été mis sur pied en 2002.

LE COMITÉ DÉCISIONNEL DES INSCRITS

Le comité décisionnel des inscrits est formé au fur et à mesure que les dossiers se présentent. Chaque comité est formé :

- d'un membre nommé pour représenter le public;
- d'un membre provenant des milieux suivants : planification financière, assureurs, institutions de dépôts, organismes de placement collectif;
- d'un membre élu provenant des Chambres.

La permanence du Bureau est assurée par Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle, et Philippe Lebel, avocat.

Les premières séances du comité décisionnel des inscrits ont eu lieu en 2002. Tout au long de l'année, un rôle des séances de ce comité a été maintenu indiquant les dates et le nom de dossiers. Les résumés des décisions de ce comité sont d'ailleurs publiés dans le Bulletin.

Ces dossiers proviennent de la direction des affaires juridiques qui agit comme procureur de la poursuite. Les faits reprochés aux inscrits lui sont rapportés principalement par le service de l'inspection et des enquêtes ou encore par la direction de la certification et de l'inscription du Bureau.

Selon la nature des infractions, ces dossiers font l'objet d'une mise en demeure formelle. Après quoi, si le défaut persiste, ils sont soumis au conseil d'administration pour la constitution d'un banc du comité décisionnel des inscrits. Beaucoup de dossiers sont réglés avant cette étape comme le démontre le tableau à la page suivante. On entend par « banc », le comité formé des membres du conseil d'administration pour statuer sur l'application de la Loi à l'égard d'un cas d'espèce. À la suite de la désignation d'un banc, la secrétaire du greffe convoque un inscrit à une séance pour qu'il présente ses observations. Puis, le comité décisionnel statue sur le cas. Il peut radier, suspendre ou assortir de conditions l'inscription du cabinet ou du représentant autonome.

DOSSIERS D'INSCRITS TRANSMIS À LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES POUR MANQUEMENTS RELATIFS AUX FORMALITÉS D'INSCRIPTION

Dossiers[1] en cours au 31 décembre 2001 à la direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits	21
Dossiers ouverts en 2002 à la direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits	65
NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2002	86
Dossiers réglés avant d'être soumis au conseil d'administration	64
Dossiers soumis au conseil d'administration pour la formation d'un banc du comité décisionnel des inscrits. Dossiers présentés au comité	7
Dossiers en cours au 31 décembre 2002 à la direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits	15

Les greffes du comité décisionnel

Huit bancs du comité décisionnel des inscrits ont été formés en 2002 par le conseil d'administration et trois jours/séances ont eu lieu, relativement à dix dossiers de cabinets et de représentants autonomes inscrits. De ces huit bancs, six sont dits « particuliers », car ils sont chargés de se prononcer sur le dossier spécifique d'un inscrit. Quant aux deux autres bancs, ils sont dits « permanents » parce qu'ils ont le mandat de se prononcer sur des infractions, peu importe les cabinets ou représentants autonomes visés.

Le premier banc permanent concerne tous les types de manquements relatifs aux formalités d'inscription, un jour/séance a suffi pour régler sept dossiers.

Dossiers[1] ouverts au greffe en 2002	13
Dossiers complétés	10
Dossiers en cours au greffe le 31 décembre 2002	3

1. La notion de dossiers réfère à une inscription de cabinet ou de représentant autonome et peut comprendre plusieurs faits reprochés.

L'autre banc permanent concerne les défauts de répondre à une demande du service de l'inspection et des enquêtes ou du Fonds d'indemnisation. Aucune séance n'a été requise en 2002, mais plusieurs dossiers étaient en cours à la fin de l'année.

Parmi les six bancs particuliers qui ont été constitués pour statuer sur des cabinets et des représentants autonomes, trois dossiers ont été complétés en deux jours /séances et trois autres sont toujours en attente d'être fixés.

LA DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT – L'ANALYSE DES GUIDES DE DISTRIBUTION

Au début de 2002, le Bureau avait 82 guides de distribution à évaluer dont le dossier était complet. Puisque certains assureurs ont complété leurs dossiers au cours de l'année, ce nombre est passé à 103 guides. Par ailleurs, le Bureau a reçu 38 nouveaux guides de distribution pour fins d'analyse et d'approbation. En définitive, ce sont 116 guides qui ont fait l'objet d'au moins une première analyse cette année.

Les 116 guides analysés cette année sont répartis selon les catégories suivantes:

Catégorie de produits	Guides analysés
Assurance crédit automobile	28
Assurance crédit prêt hypothécaire	24
Assurance voyage	11
Assurance crédit prêt personnel	16
Assurance crédit prêt mixte	5
Assurance crédit marge de crédit	8
Assurance carte de crédit	9
Assurance crédit prêt aux entreprises	10
Assurance crédit prêt agricole	2
Produits autorisés par décret	2
Produits des caisses Desjardins	1
TOTAL	116

En 2002, le Bureau a augmenté les ressources affectées à cette fonction afin de s'assurer qu'une première analyse de tous les guides reçus au Bureau, entre le 1er octobre 1999 et le 31 décembre 2001, soit effectuée dans l'année 2002. Effectivement, cette initiative a porté fruit. Tous les guides dont le dossier était complet, et qui ont été déposés durant cette période, ont été analysés. Par ailleurs, soulignons que 16 guides incomplets demeurent toujours en attente d'une première analyse.

Précisons que l'approbation d'un guide ne découle pas automatiquement de sa première analyse. De fait, à la suite de la première analyse d'un guide, les assureurs peuvent recevoir une série de corrections à effectuer. Une fois les corrections faites, ils retournent le guide au Bureau pour une seconde analyse. Ce même processus se poursuit jusqu'à l'approbation du guide. Pour ce faire, les assureurs disposent d'un délai de 120 jours, pouvant être prolongé, afin d'effectuer les corrections, d'obtenir l'approbation du Bureau et de mettre en place le guide dans son réseau de distribution.

Par conséquent, la démarche d'analyse d'un guide implique à la fois le Bureau et l'assureur. Donc, les délais relatifs à l'approbation d'un guide dépend, d'une part, de la rapidité avec laquelle l'assureur retourne les corrections demandées et d'autre part, du temps de révision de ces corrections par le Bureau.

Le Bureau a développé en 2002 un manuel de rédaction à l'intention des assureurs. Cet outil a été conçu pour les aider à élaborer des guides de distribution conformes à leurs obligations découlant de la Loi et du Règlement sur la distribution sans représentant du Bureau, et ce, dans un langage clair et simple. Ce manuel sera mis à la disposition des assureurs en mars 2003.

Au cours de l'année 2002, le Bureau a observé que les assureurs sont de plus en plus familiers avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers, plus particulièrement au regard de la distribution sans représentant.

3 Le Centre de renseignements et de référence et le rayonnement du Bureau

LE CENTRE DE RENSEIGNEMENTS ET DE RÉFÉRENCE

La Loi a confié au Bureau la fonction d'agir à titre de Centre de renseignements et de référence (CRR) dans le domaine de l'assurance. En complémentarité avec ses autres partenaires, ce centre d'appels renseigne le consommateur à propos de ses droits et des recours prévus par la Loi. Plus spécifiquement, il agit comme point central de réception des plaintes et réfère le public aux différentes instances compétentes, notamment la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages. De plus, il offre à l'industrie un service d'accompagnement pour toute démarche relative à l'encadrement de la distribution de produits et services financiers.

Les demandes de renseignements

En ce qui a trait aux demandes de renseignements pour l'année 2002, le CRR a reçu un nombre total de 69762 demandes:

- 57875 demandes des gens de l'industrie, comparativement à 60477 en 2001; et
- 11887 demandes des consommateurs, comparativement à 15338 en 2001.

Les demandes de renseignements se font généralement par téléphone, mais on dénote une utilisation de plus en plus marquée pour le courrier électronique; plus de 2600 courriels ont été traités par nos agents cette année. De plus, ceux-ci ont rencontré directement 1136 visiteurs à Québec et 1627 au bureau de Montréal.

Bien que les demandes de renseignements provenant de l'industrie aient été variées, la majorité des demandes concernent, tout comme l'année dernière, les voies d'accès à la pratique professionnelle, le renouvellement ou la remise en vigueur de certificat. Des demandes spécifiques sur la requalification en assurance collective se sont ajoutées cette année.

Les demandes des consommateurs

Près de 70% des demandes des consommateurs sont de nature préventive alors que près de 30% des gens téléphonent au CRR lorsqu'ils sont lésés ou se croient lésés. Cette donnée se compare à celle de l'an dernier.

Tout comme en 2001, plus de la moitié des demandes concernent la validation des droits de pratique des représentants et des inscrits. Plus spécifiquement, les consommateurs se sont interrogés sur leurs droits en ce qui a trait, par exemple à des modifications relatives aux paramètres de leur police d'assurance, aux procédures administratives des cabinets, à l'annulation d'un contrat d'assurance, au refus d'un assureur de verser une prestation ou encore de couvrir un risque.

Considérant ces demandes comme des indicateurs importants de l'état de la situation, le conseil d'administration du Bureau reçoit périodiquement un rapport et analyse les tendances qui s'en dégagent afin de prendre les mesures appropriées, s'il y a lieu.

Les plaintes

Dans le cadre de son mandat qui est d'agir à titre de point central de réception et de répartition des plaintes, le CRR a reçu plus de 800 plaintes qui ont été analysées puis acheminées aux instances compétentes. Près de la moitié de ces plaintes faisaient référence à des manquements déontologiques et ont été transmises au syndic ou au cosyndic de la Chambre de la sécurité financière ou de la Chambre de l'assurance de dommages. Quant aux autres plaintes, elles concernaient des inscrits, des personnes non-détentrices d'un certificat, des compagnies d'assurances ou d'autres institutions financières.

LA RÉPARTITION DES PLAINTES[1] REÇUES AU CRR VERS LES AUTORITÉS COMPÉTENTES

Organismes	Nombre de plaintes 2002
Bureau des services financiers	317[2]
Fonds d'indemnisation des services financiers	43
Syndic de la Chambre de la sécurité financière	257
Cosyndic de la Chambre de la sécurité financière	102
Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages	38
Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ)	17
Inspecteur général des institutions financières (IGIF)	7
Plaintes relatives aux produits	
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)	37
Bureau d'assurance du Canada (BAC)	13
TOTAL DES PLAINTES REÇUES PAR LE BUREAU DES SERVICES FINANCIERS	831

1. Le traitement des plaintes est spécifique à chaque organisme. Une plainte ne fait pas nécessairement l'objet d'une ouverture de dossier. De plus, chaque organisme mentionné peut recevoir directement des plaintes qui ne sont pas comptabilisées dans ce tableau.

2. 163 plaintes ont été reçues directement par le service de l'inspection et des enquêtes du Bureau.

Le nouveau processus de traitement des plaintes (projet de loi n° 107)

Dans le cadre des travaux du comité Liaison avec les consommateurs, le Bureau a procédé à l'évaluation des impacts du projet de loi n° 107 sur les opérations du CRR, en vue de la préparation pour la mise en place des dispositions relatives au nouveau mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends. En ce sens, nous avons suivi l'évolution des travaux touchant les initiatives fédérales en cette matière.

LA PARTICIPATION AUX REGROUPEMENTS PANCANADIENS DU SECTEUR FINANCIER – UNE PRÉSENCE MAINTENUE EN 2002

Orchestrée par la secrétaire institutionnelle avec le soutien de la direction des affaires juridiques, la participation du Bureau aux activités des regroupements pancanadiens a été maintenue en 2002.

Le Bureau a participé à différents forums sectoriels regroupant les organismes d'encadrement des autres provinces dans leurs champs de compétences, soit :

- le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA); les Organisations d'encadrement des services d'assurance du Canada (CISRO); et
- le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), lequel comprend les regroupements des organismes d'encadrement dans les domaines de l'assurance, des valeurs mobilières et des régimes de retraite.

L'objectif de ces regroupements ou de ces forums est de favoriser l'harmonisation de l'encadrement entre les juridictions, réclamée par plusieurs intervenants du milieu. Quoique favorables à cette harmonisation, les représentations du Bureau s'inscrivent dans une démarche visant à préserver les compétences du Québec.

Dans ce cadre, pour amener une position concertée de l'ensemble des organismes d'encadrement du Québec, le ministère des Finances a créé le Forum québécois en matière de réglementation du secteur financier. Il regroupe du personnel des organismes suivants :

- la Commission des valeurs mobilières du Québec;
- l'Inspecteur général des institutions financières;
- la Régie des rentes du Québec;
- le Bureau des services financiers;
- le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes;
- le ministère des Finances du Québec.

Les participants au Forum québécois s'informent mutuellement de l'avancement des travaux aux différents comités et regroupements pancanadiens ou internationaux et se concertent sur les orientations à retenir.

Le Bureau fait le point sur ces différentes initiatives à l'aide de ses comités. Les dossiers suivants ont été identifiés comme prioritaires.

Le traitement des plaintes et le règlement des différends du consommateur – (Forum conjoint)

Ce projet a donné naissance au Service national de conciliation du secteur financier mis sur pied par les grandes associations de l'industrie. Or, le Québec n'a pas participé à cette initiative préférant procéder à sa propre révision des processus de traitement de plaintes et de règlement de différends. Cette révision a porté fruit puisque dans le projet de loi n° 107, de nouvelles mesures ont fait l'objet d'une entrée en vigueur prioritaire au 11 décembre 2002. Le Bureau a suivi les travaux canadiens à titre d'observateur de façon à rester au courant de leur progression et se préparer aux étapes suivantes visant à établir des mécanismes québécois.

Les principes de réglementation proposés pour les régimes de capitalisation – (Forum conjoint)

Il s'agit d'une initiative pour revoir l'encadrement des régimes de capitalisation. Le Québec participe à cette initiative, mais il a tenu un processus parallèle de réflexion et de consultation. Un groupe de travail du Forum québécois suit spécifiquement ce dossier. Il a identifié diverses pistes de solutions. Avant de procéder à une consultation sur les orientations à suivre dans ce dossier, il a choisi d'approfondir ses analyses en regard de la nature des produits offerts et des relations contractuelles de tous les intervenants d'un régime de capitalisation.

L'harmonisation de la réglementation sur les fonds distincts et sur les fonds communs de placement « Repenser la divulgation au point de vente des renseignements relatifs aux fonds distincts et aux fonds communs de placement » (norme 81-403 – Forum conjoint)

Il s'agit d'une initiative du Forum conjoint pour revoir, dans un objectif d'harmonisation, les renseignements transmis lors de la mise en marché et la distribution de fonds distincts et de fonds mutuels. Une consultation pancanadienne auprès des intervenants du secteur devrait avoir lieu au début de l'année 2003. Ce dossier est suivi par le comité ad hoc sur l'harmonisation entre l'épargne collective et les fonds distincts du Bureau.

Le projet de principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier « Practice standards » — (Forum conjoint)

Au cours de l'année 2002, le Forum conjoint a poursuivi ses consultations relatives à ce projet. Le Bureau et les autres organismes d'encadrement du Québec n'y participent pas en raison de problèmes fondamentaux liés à l'applicabilité et à la portée de ce projet. En effet, le Forum conjoint favorise son introduction dans les codes volontaires des associations du milieu. On craint tout particulièrement le risque de confusion auprès des assujettis et du public entre ces principes et la réglementation existante. De plus, le Québec offre déjà un régime d'encadrement multidisciplinaire de la distribution assujettie à la Loi sur la distribution de produits et services financiers qui satisfait aux principes proposés.

Le Régime simplifié d'inscription en valeurs mobilières (norme 31-305 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières — (ACVM))

Ce régime a pour effet de permettre à un représentant de cabinet en valeurs mobilières, déjà autorisé dans une juridiction, de solliciter une autorisation dans une autre juridiction de façon simplifiée, sans par ailleurs obliger la deuxième juridiction à l'autoriser. Ce régime offre l'avantage de limiter les formalités administratives tout en conservant l'autorité de chaque juridiction. Le Bureau a donné un accord de principe à l'application de cette initiative, sous réserve de certaines vérifications en cours et du respect des exigences spécifiques au Québec.

Le commerce électronique — (CCRRA)

Le Bureau a commenté le rapport des travaux préparatoires du comité sur la distribution directe initié par le ministère des Finances.

Le Groupe de travail sur les processus de règlement des transactions en valeurs mobilières — (ACVM)

Au cours de 2002, le Bureau a continué de suivre et de participer aux travaux de ce groupe de travail. Il a, entre autres, effectué une analyse d'impact de l'implantation du règlement écourté des transactions (T + 1) pour le Bureau et ses assujettis.

Par la suite, il a été décidé par l'Association canadienne des marchés des capitaux de concentrer les efforts sur le traitement direct (STP) et de reporter l'implantation du T + 1. Les travaux du groupe de travail ont donc été réorientés vers cet autre objectif, avec comme principal point d'étude les conséquences des titres dématérialisés.

LES COMMUNICATIONS

En janvier 2002, le Bureau a rencontré des consommateurs de produits et services financiers en participant au Salon Épargne-Placements, à Québec et à Montréal. Avec un kiosque érigé sous le thème « Votre représentant a-t-il un droit de pratique en règle? », les agents du Centre de renseignements et de référence ont répondu aux questions des consommateurs en les invitant à vérifier la validité du droit de pratique de leur représentant auprès du Bureau.

En novembre, le Bureau a participé au « Congrès 2002 de l'assurance et des produits financiers », un événement rassemblant les acteurs de l'industrie assujettis à la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Par ailleurs, tout au long de l'année, le Bureau a répondu à plusieurs demandes de présentations et de conférences concernant divers aspects de la Loi et de ses règlements.

Le Bureau a maintenu le rythme de ses relations de presse, répondant à près de 200 demandes de renseignements de la part des médias au cours de l'année 2002, tant en provenance des médias spécialisés de l'industrie financière que des journalistes oeuvrant pour des émissions d'affaires publiques et de consommation telles « J.E. » et « La Facture ».

Le site Web du Bureau

L'équipe des communications ainsi que l'équipe de l'informatique ont travaillé conjointement au développement du site Internet du Bureau dans le but d'en faire un outil pratique et rapide permettant aux représentants et aux entreprises assujettis à la Loi d'obtenir tous les renseignements nécessaires à l'obtention et au maintien de leur droit de pratique. Un nouveau service gratuit « info-courriel » a été rendu disponible auprès de tous les visiteurs du www.bsf-qc.com. En s'abonnant à l'info-courriel (service accessible dès la page d'accueil du site), les clientèles du Bureau reçoivent des messages leur indiquant les nouveautés qui viennent d'être mises en ligne sur le site Internet. Puisque l'intérêt s'accroit pour l'information « en ligne », le Bureau entend poursuivre le développement de ses communications sur Internet.

Les publications du Bureau

- **Dix numéros du Bulletin officiel du Bureau**

  Cette publication vise à informer l'industrie des principales activités du Bureau en ce qui concerne, entre autres, la réglementation et les directives qui en sont issues. On y trouve également le rôle d'audition et les résumés des décisions des comités de discipline de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages.

- **Deux numéros de « Les Nouvelles », un bulletin spécialement conçu par la direction de la formation et de la précertification pour les formateurs et les maisons d'enseignement**

  Les Nouvelles présentent les modifications au Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1) ainsi qu'aux procédures administratives qui en découlent. Ce bulletin semestriel est une référence pour tout ce qui touche les exigences de formation minimale, les examens, le stage et le matériel de référence.

- **Le Rapport annuel 2001 du Bureau des services financiers**

4 Les états financiers

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres du conseil d'administration
du Bureau des services financiers

Nous avons vérifié le bilan du Bureau des services financiers au 31 décembre 2002 et les états des produits et charges, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Bureau des services financiers. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Bureau des services financiers au 31 décembre 2002 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Raymond Chabot Grant Thornton

Comptables agréés

Québec
Le 18 février 2003

ÉTATS DES PRODUITS ET CHARGES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2002

	2002	2001
	$	$
Produits		
Cotisations	7 115 372	6 503 802
Études de dossiers	862 446	898 775
Ventes de manuels et de formulaires	686 333	688 237
Examens	658 372	450 602
Autres services	160 419	36 859
Honoraires des Chambres	124 235	28 505
Cotisation spéciale FIAP	100 451	
Frais d'administration FISF	68 031	
Analyse des guides de distribution	62 090	19 501
Redevances - Centre collégial de formation à distance	5 600	24 645
Intérêts	68 391	101 910
	9 911 740	8 752 836
Charges		
Salaires	5 109 561	4 956 373
Charges sociales	899 917	756 874
Jetons des administrateurs	30 400	48 300
Jetons des membres des comités	24 500	25 450
Charges locatives	567 306	488 949
Coûts des manuels et formulaires vendus	268 568	252 849
Poste et messagerie	226 734	231 017
Frais de formation	24 155	31 272
Services professionnels externes	167 797	417 981
Fournitures de bureau et papeterie	166 007	184 323
Télécommunications	150 537	198 074
Frais de déplacement	142 221	181 963
Examens des candidats	100 877	88 488
Taxes et permis	84 165	80 670
Entretien et réparations	79 607	87 547
Publication et communications	61 844	125 424
Assurances	49 822	41 372
Traduction	29 675	51 819
Créances douteuses	27 235	11 510
Location d'équipements	21 699	15 148
Cotisations professionnelles	20 233	17 155
Publicité	16 088	9 406
Quote-part aux organismes pancanadiens	9 908	
Charges administratives au FISF	(159 578)	
Frais relatifs à la loi	(3 407)	(18 000)
Frais bancaires	66 927	55 936
Amortissement des immobilisations	872 637	767 631
Amortissement des frais de premier établissement	624 482	624 482
Perte sur la cession d'immobilisations	282	508
	9 680 199	9 732 521
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	**231 541**	(979 685)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2002

	Investis en immobilisations	Non affectés	2002	2001
	$	$	$	$
Solde au début	1 665 287	(331 841)	1 333 446	2 313 131
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(872 919)	1 104 460	231 541	(979 685)
Virements interfonds (note 11)	409 303	(409 303)		
Solde à la fin	1 201 671	363 316	1 564 987	1 333 446

FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2002

	2002	2001
	$	$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	231 541	(979 685)
Éléments hors caisse		
▪ Amortissement des immobilisations	872 637	767 631
▪ Amortissement des frais de premier établissement	624 482	624 482
▪ Perte sur la cession d'immobilisations	282	508
	1 728 942	412 936
▪ Variations d'éléments du fonds de roulement (note 4)	(821 780)	440 980
Rentrées nettes de fonds	907 162	853 916
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Immobilisations	(409 475)	(704 529)
Cessions d'immobilisations	172	
Sorties nettes de fonds	(409 303)	(704 529)
Augmentation nette de l'encaisse et des dépôts à terme	497 859	149 387
Encaisse et dépôts à terme au début	3 295 676	3 146 289
Encaisse et dépôts à terme à la fin	3 793 535	3 295 676

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE 2002

	2002	2001
	$	$
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	5 535	25 676
Dépôts à terme (note 5)	3 788 000	3 270 000
Débiteurs (note 6)	1 238 841	157 466
Stock	33 411	101 519
Frais payés d'avance	196 090	228 908
	5 261 877	3 783 569
Immobilisations (note 7)	1 201 671	1 665 287
Frais de premier établissement (note 8)	1 092 842	1 717 324
	7 556 390	7 166 180
PASSIF		
Passif à court terme		
Créditeurs (note 10)	1 056 738	1 675 610
Revenus reportés	4 934 665	4 157 124
	5 991 403	5 832 734
ACTIFS NETS		
Investis en immobilisations	1 201 671	1 665 287
Non affectés	363 316	(331 841)
	1 564 987	1 333 446
	7 556 390	7 166 180

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil,

Louise Champoux-Paillé
Administrateur

Charles Pelletier
Administrateur

Notes complémentaires au 31 décembre 2002

1 - Statuts et nature des activités

Institué par la Loi sur la distribution de produits et services financiers adoptée le 19 juin 1998, le Bureau des services financiers a pour mission de veiller à la protection du public en ce qui a trait à la distribution de produits et services financiers dans les domaines soumis à son autorité, soit: l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourse d'études.

Selon la Loi, le Bureau des services financiers est une personne morale. Il n'est pas un organisme public, un organisme gouvernemental ou une entreprise du gouvernement au sens de la Loi sur l'administration financière, de la Loi sur le ministère des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles, de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif et de la Loi sur le Vérificateur général.

Lorsque certaines dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers sont entrées en vigueur, les biens, droits et obligations du Conseil des assurances de personnes et du Conseil des assurances de dommages ont été transférés au Bureau des services financiers.

Le gouvernement du Québec a adopté, le 11 décembre 2002, le projet de loi n° 107, Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

Cette loi aura pour effet de réunir plusieurs organismes d'encadrement de l'industrie financière et de protection du public:

- Bureau des services financiers (BSF)
- Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF)
- Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ)
- Inspecteur général des institutions financières (IGIF)
- Régie de l'assurance-dépôt du Québec (RADQ)

Ces organismes seront fusionnés pour créer la nouvelle Agence nationale d'encadrement du secteur financier. La date où l'Agence débutera ses opérations n'est pas encore connue. Jusqu'à l'entrée en scène de la nouvelle Agence, chacun de ces organismes poursuit ses activités régulières d'application des lois.

Le 7 février 2003, le gouvernement du Québec a mis sur pied le Bureau de transition, qui aura pour mandat de déterminer comment s'articulera cette fusion et quels seront la structure et le fonctionnement de l'Agence. La durée prévue des travaux du Bureau de transition est de douze mois. L'Agence devrait donc débuter ses activités au cours de l'année 2004.

2 - Organisme contrôlé non consolidé et opérations entre apparentés

Le Bureau des services financiers exerce un contrôle sur le Fonds d'indemnisation des services financiers en nommant les membres du conseil d'administration de ce dernier en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Il établit également le règlement intérieur du Fonds d'indemnisation des services financiers et a édicté des règlements régissant l'administration et l'admissibilité d'une réclamation. Le Fonds d'indemnisation des services financiers a pour mission et responsabilités d'administrer les sommes qui y sont déposées et d'indemniser les personnes ayant subi un préjudice à la suite d'une fraude, d'une manœuvre dolosive ou d'un détournement de fonds dont un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome peut être tenu responsable dans le cadre de ses activités. La responsabilité de statuer sur l'admissibilité des réclamations revient au Fonds d'indemnisation des services financiers. De plus, il décide des dépenses requises pour son fonctionnement.

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des services financiers sont disponibles sur demande. Les états financiers condensés du Fonds d'indemnisation des services financiers au 31 décembre 2002 et 2001 et pour les exercices terminés à ces dates sont les suivants:

2 - Organisme contrôlé non consolidé et opérations entre apparentés (suite)

	2002	2001
	$	$
Situation financière		
Total des actifs	7 531 985	6 194 422
Total des passifs	4 317 719	3 376 851
Soldes de fonds	3 214 266	2 817 571
	7 531 985	6 194 422
Résultats des activités		
Total des produits	2 794 107	2 551 412
Total des charges	2 397 412	1 027 629
Excédent des produits par rapport aux charges	396 695	1 523 783

Le Bureau des services financiers met à la disposition du Fonds d'indemnisation des services financiers des ressources humaines, des immobilisations et des espaces locatifs. Au cours de l'exercice, le Bureau des services financiers a chargé une somme de 595 486 $ (220 653 $ en 2001) pour l'utilisation de ces ressources. Ce montant inclut, à la suite d'une entente conclue au cours de l'exercice, une charge additionnelle de 155 046 $ couvrant des frais administratifs engagés pour les années 1999, 2000 et 2001 qui n'avaient pas été pris en compte durant ces exercices et une partie des frais de premier établissement qu'il avait dû encourir lors de son implantation. Ces opérations ont été conclues dans le cours normal des activités des organismes et ont été mesurées à la valeur d'échange, soit la valeur établie et acceptée par les parties. Au 31 décembre 2002, le Fonds d'indemnisation des services financiers devait une somme de 74 899 $ (23 699 $ en 2001) relativement à ces charges.

De plus, le Bureau des services financiers perçoit les cotisations des inscrits au Fonds d'indemnisation des services financiers en son nom. Au 31 décembre 2002, le Bureau des services financiers avait un solde de cotisations à remettre au Fonds d'indemnisation des services financiers de 42 939 $ (115 550 $ en 2001).

3 - Conventions comptables

Estimations comptables

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada, la direction de l'organisme doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que l'organisme pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Évaluation du stock

Le stock, principalement composé de manuels de formation, est évalué au moindre du coût et du coût de remplacement, le coût étant déterminé selon la méthode du coût moyen.

Placements temporaires

Les placements temporaires sont évalués au coût.

3 - Conventions comptables (suite)

Frais de premier établissement

Les frais de premier établissement ont été engagés dans le cadre de la mise sur pied du Bureau des services financiers. Ces frais représentent principalement de la rémunération, des honoraires professionnels en vue d'embaucher les ressources humaines et des frais reliés à la tenue des premières réunions du conseil d'administration. Ces frais sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de cinq ans jusqu'au 1er octobre 2004.

Amortissements

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les périodes suivantes:

Mobilier et équipement de bureau .....5 ans

Équipement informatique, logiciels, développement informatique et matériel de formation .....3 ans

Améliorations locatives .....Durée restante des baux

Constatation des produits

Revenus de cotisations

Les revenus de cotisations sont comptabilisés sur base d'exercice. Les montants facturés pour une période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de revenus reportés.

Revenus autres que les cotisations

Les revenus autres que les cotisations sont comptabilisés au moment où la fourniture est livrée ou le service rendu.

4 - Informations sur les flux de trésorerie

Les variations d'éléments du fonds de roulement se détaillent comme suit:	**2002**	2001
	$	$
Débiteurs	**(1 081 375)**	115 190
Stock	**68 108**	17 631
Frais payés d'avance	**32 818**	(77 029)
Créditeurs	**(618 872)**	(216 432)
Revenus reportés	**777 541**	601 620
	(821 780)	440 980

5 - Dépôts à terme

Les dépôts à terme portent intérêts à des taux variant entre 2,50% et 3,05% et viennent à échéance à différentes dates jusqu'en décembre 2003.

6 - Débiteurs

	2002	2001
	$	$
Cotisations	1 116 869	109 384
Fonds d'indemnisation des services financiers	31 960	
Chambre de la sécurité financière	2 163	
Autres	87 849	48 082
	1 238 841	157 466

7 - Immobilisations

			2002
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
	$	$	$
Mobilier et équipement de bureau	472 596	252 613	219 983
Équipement informatique et logiciels	921 554	705 372	216 182
Développement informatique	1 299 728	861 637	438 091
Matériel de formation	363 140	182 984	180 156
Améliorations locatives	275 879	128 620	147 259
	3 332 897	2 131 226	1 201 671

			2001
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
	$	$	$
Mobilier et équipement de bureau	465 121	161 786	303 335
Equipement informatique et logiciels	845 103	438 289	406 814
Developpement informatique	1 096 195	503 264	592 931
Materiel de formation	306 902	80 414	226 488
Amelíorations locatives	213 860	78 141	135 719
	2 927 181	1 261 894	1 665 287

Les postes de développement informatique et de matériel de formation incluent des sommes de 70 311 $ et de 35 126 $ respectivement pour des immobilisations ne faisant pas l'objet d'amortissement étant donné qu'elles étaient en cours de développement.

8 - Frais de premier établissement

	Coût	Amortissement cumulé	2002 Coût non amorti
	$	$	$
Frais de premier établissement	3 139 883	2 047 041	1 092 842

	Coût	Amortissement cumulé	2001 Coût non amorti
	$	$	$
Frais de premier établissement	3 139 883	1 422 559	1 717 324

9 - Dû au ministère des Finances du Québec et emprunt bancaire

L'emprunt temporaire initialement autorisé par le décret 105-2001 fait actuellement l'objet d'une demande de renouvellement auprès du gouvernement du Québec. Jusqu'à son échéance le 31 décembre 2002, l'emprunt autorisé de 3 000 000 $ portait intérêt au taux des acceptations bancaires à un mois plus 0,3 %. Au 31 décembre 2002, l'emprunt temporaire était inutilisé.

10 - Créditeurs

	2002	2001
	$	$
Comptes fournisseurs et frais courus	900 968	1 169 738
Fonds d'indemnisation des services financiers		91 851
Chambre de la sécurité financière		33 564
Chambre de l'assurance de dommages	155 770	380 457
	1 056 738	1 675 610

11 - Virements interfonds

Au cours de l'exercice, des ressources non affectées de 409 303 $ ont été transférées du fonds d'administration au fonds d'immobilisations afin de financer les sorties nettes de fonds relatives aux immobilisations.

12 - Engagements

L'organisme s'est engagé d'après des contrats de location échéant à différentes dates jusqu'en 2007 à verser une somme de 2 169 274 $ pour la location de ses bureaux situés à Québec et Montréal de même que pour la location d'équipement de bureau. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 692 576 $ en 2003, 587 638 $ en 2004, 424 628 $ en 2005, 424 101 $ en 2006, et 40 331 $ en 2007.

Par ailleurs, en vertu d'un régime enregistré d'épargne retraite collectif, le Bureau des services financiers s'est engagé à verser un montant égal à la contribution de l'employé répondant aux conditions de contribution de l'employeur jusqu'à concurrence de 6 % du salaire annuel de l'employé. La charge de l'exercice relative à ces contributions est de 213 661 $ (154 985 $ en 2001).

13 - Juste valeur des instruments financiers

L'encaisse, les dépôts à terme, les débiteurs et les créditeurs sont des instruments financiers dont la juste valeur se rapproche de la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

14 - Chiffres de l'exercice précédent

Certaines données correspondantes fournies pour l'exercice précédent ont été reclassées en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.